

HUMBOLDT-UNIVERSITÄT ZU BERLIN

INSTITUT FÜR BIBLIOTHEKS- UND INFORMATIONSWISSENSCHAFT



BERLINER HANDREICHUNGEN ZUR BIBLIOTHEKS- UND INFORMATIONSWISSENSCHAFT

HEFT 474

BIBLIOTHEKEN OHNE PHYSISCHE ORTE. SOCIAL-MEDIA-
AKTIVITÄTEN ÖFFENTLICHER BIBLIOTHEKEN IN DER
CORONA-KRISE

VON
JAN HENNIES

BIBLIOTHEKEN OHNE PHYSISCHE ORTE. SOCIAL-MEDIA-
AKTIVITÄTEN ÖFFENTLICHER BIBLIOTHEKEN IN DER
CORONA-KRISE

VON
JAN HENNIES

Berliner Handreichungen zur
Bibliotheks- und Informationswissenschaft

Begründet von Peter Zahn
Herausgegeben von
Vivien Petras
Humboldt-Universität zu Berlin

Heft 474

Hennies, Jan

Bibliotheken ohne physische Orte. Social-Media-Aktivitäten Öffentlicher Bibliotheken in der Corona-Krise / von Jan Hennies. - Berlin : Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2021. - 97 S. : graph. Darst. - (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 474)

ISSN 14 38-76 62

Abstract:

Zu Beginn des Jahres 2020 schlossen Bibliotheken ihre physischen Orte für den Publikumsverkehr mit dem Ziel, die Verbreitung der Infektionskrankheit COVID-19 einzudämmen. Aufgrund des Verlustes des „Dritten Ortes“ und einem damit verbundenen Paradigmenwechsel kam den Social-Media-Kanälen der Bibliotheken infolgedessen eine zentrale Bedeutung in der Öffentlichkeitsarbeit zu. Ziel der Arbeit ist es zu untersuchen, inwieweit Öffentliche Bibliotheken der dbv-Sektionen 1 und 2 soziale Medien zur Kommunikation mit der Öffentlichkeit während des ersten coronabedingten Lockdowns in Deutschland nutzten. Die Arbeit formuliert in diesem Zusammenhang fünf Forschungsfragen hinsichtlich der Nutzungsverteilung und Nutzungsintensität der sozialen Medien sowie der vermittelten Inhalte und der auf diese Weise wahrgenommenen Bibliotheksfunktion in der Corona-Krise.

Im Mittelpunkt des empirischen Teils steht eine Inhaltsanalyse von 2334 Facebook-Beiträgen, die die Öffentlichen Bibliotheken der Sektionen 1 und 2 während der coronabedingten Schließzeit mit ihren Communities teilten. Die Beitragskategorien werden schließlich sechs Bibliotheksfunktionen zugeordnet, um das inhaltliche Spektrum kritisch zu beurteilen.

Aus den gewonnenen Ergebnissen werden Schlussfolgerungen in Bezug auf die Themen Öffentlichkeitsarbeit samt Krisenmanagement sowie den Stand der Digitalisierung in Öffentlichen Bibliotheken gezogen.

Diese Veröffentlichung geht zurück auf eine Masterarbeit im weiterbildenden Masterstudiengang im Fernstudium Bibliotheks- und Informationswissenschaft (Library and Information Science, M. A. (LIS)) an der Humboldt- Universität zu Berlin.

Eine Online-Version ist auf dem edoc Publikationsserver der Humboldt-Universität zu Berlin verfügbar.



Dieses Werk ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung - Nicht kommerziell - Keine Bearbeitungen 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) Lizenz.

INHALTSVERZEICHNIS

1	Einleitung.....	6
2	Quellen und Forschungsstand.....	10
3	Social Media.....	14
3.1.	Entwicklung und Definition	14
3.2.	Klassifikation.....	15
3.3.	Verbreitung und Nutzung	16
3.4.	Vorteile der Nutzung in der Corona-Krise	17
3.5.	Vernetzungsaktionen von Bibliotheken in der Corona-Krise.....	20
4	Bibliotheken ohne physische Orte	22
5	Funktionen von Bibliotheken in der Corona-Krise	25
5.1.	Handlungsfelder für Social-Media-Aktivitäten	25
5.2.	Funktionen von Bibliotheken in der Corona-Krise	27
5.2.1.	„Krisenmanagement“	27
5.2.2.	„Informationskompetenz“	28
5.2.3.	„Corona-Informationsverbreiter“	29
5.2.4.	„Unterhaltung, Freizeitgestaltung, Alltagsbewältigung“	29
5.2.5.	„Lernort“.....	30
5.2.6.	„Sprach- und Leseförderung“	30
6	Methodik der empirischen Untersuchung	32
6.1.	Untersuchungsziel und Forschungsfragen.....	32
6.2.	Methodisches Vorgehen	32
6.3.	Auswahl- und Analyseeinheiten	33
6.3.1.	Auswahleinheiten	34
6.3.2.	Analyseeinheiten	35
6.4.	Aufbau des Kategoriensystems	36
6.5.	Durchführung der Untersuchung	36
7	Auswertung und Interpretation der Untersuchungsergebnisse	39
8	Schlussbetrachtung	53
9	Quellen- und Literaturverzeichnis	58
9.1.	Social-Media-Kanäle der Bibliotheken	58
9.2.	Literatur	61
10	Abbildungsverzeichnis	70
11	Anhang	71

1 Einleitung

„Liebe Freunde der Stadtbibliothek, wir haben schlechte Nachrichten für euch! Zur Eindämmung der Infektionskrankheit COVID-19 bleibt die Stadtbibliothek ab dem 16.03.2020 geschlossen. Unsere digitalen Angebote stehen natürlich weiterhin für euch zur Verfügung...“ Diese Nachricht erreichte im März 2020 in zahlreichen Variationen Bibliotheksnutzer¹ in ganz Deutschland. Mehr oder weniger kurzfristig teilten Bibliotheken über ihre Webseiten und Social-Media-Kanäle die baldige Schließung ihrer physischen Orte mit, was zu weitreichenden Veränderungen innerhalb der Bibliothekswelt führte. Wie kam es zu dieser Ausnahmesituation?

Zu Beginn des Jahres 2020 schien es sich bei der Ausbreitung der Atemwegserkrankung COVID-19, deren Ausbruch wahrscheinlich im Dezember 2019 in der chinesischen Stadt Wuhan erfolgte, um eine auf den asiatischen Raum begrenzte Epidemie zu handeln. Nachdem das Virus jedoch in Norditalien und kurze Zeit später im Februar 2020 im Kreis Heinsberg nachgewiesen wurde, entwickelte sich eine unerwartete Dynamik: Am 11. März 2020 stufte die WHO die Verbreitung des Coronavirus als Pandemie ein, in Deutschland kam es fortan zu Veranstaltungsabsagen und der Schließung von Kindertageseinrichtungen, Schulen sowie sämtlichen Kultur- und Bildungseinrichtungen. Zudem mussten soziale Kontakte beschränkt werden. So war der Aufenthalt im öffentlichen Raum nur mit einer weiteren Person außerhalb des eigenen Haushaltes gestattet, ein Mindestabstand von 1,5 Meter verpflichtend und zahlreiche Gastronomie- und Dienstleistungsbetriebe wurden geschlossen. In der Folge stiegen die Arbeitslosenzahlen sowie die Anzeigen für Kurzarbeit auf ein noch nie dagewesenes Niveau.²

Selbstverständlich setzten sich auch die bibliothekarischen Verbände und Fachzeitschriften mit dem aktuellen Krisengeschehen auseinander: So beschreibt Chefredakteur Bernd Schleh im Editorial des BuB-Schwerpunktheftes „Bibliotheken in der Corona-Krise“ unter der Überschrift „Kreativ in der Krise“ die Reaktion der Bibliotheken auf ihre coronabedingte Schließung wie folgt:

„Die Corona-Krise zeigt einmal mehr, dass für einen großen Teil der Bibliothekarinnen und Bibliothekare die Arbeit eher Berufung als Beruf ist. Denn die

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden auf die gleichzeitige Verwendung weiblicher und männlicher Sprachformen verzichtet und das generische Maskulinum verwendet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

² Vgl. Bundesagentur für Arbeit 2020.

Bereitstellung von zuverlässigen, unabhängigen und kostenlosen Informationen für alle Menschen ist weit mehr als eine Dienstleistung. Sie ist ein wesentlicher Pfeiler für das Funktionieren unseres gesellschaftlichen Zusammenlebens und unserer Demokratie – und in Krisenzeiten noch viel wichtiger als im gewöhnlichen Alltag. Das tägliche Arbeiten in diesem Bewusstsein kann erklären, warum viele Bibliotheken bereits am Tag ihrer erzwungenen Schließung aufgrund der Corona-Pandemie mit kreativen Ersatzangeboten für ihre Besucher/-innen bereitstanden. Die Bibliotheksgebäude waren zwar geschlossen doch die digitalen Angebote so zahlreich wie nie zuvor.“³

Bereits das Lesen der einleitenden Zeilen Schleh's wirft zahlreiche Fragen auf, mit denen sich auch der Verfasser der vorliegenden Arbeit – als Content-Verantwortlicher eines Facebook-Accounts einer Stadtbibliothek – befassen musste: Besitzen die Bibliotheken geeignete Wege, ohne den physischen Ort mit den Nutzern in Kontakt zu treten? Welche konkreten Informationen und Ersatzangebote stellen die Bibliotheken bereit? Sind die Bibliotheken wirklich in der Lage, die Intensität ihrer Aktivitäten vom „Dritten Ort“ hin zum digitalen Raum flexibel zu verlagern? Interessant ist zudem, dass Schleh bereits im Mai 2020 „vielen Bibliotheken“ eine kreative und somit flexible Reaktion auf die Schließung der Einrichtungen attestierte.

An dieser Stelle setzt die vorliegende Masterarbeit an, die sich mit den Social-Media-Aktivitäten Öffentlicher Bibliotheken in der Corona-Krise beschäftigt. Den Social-Media-Kanälen kommt aufgrund des Verlustes des umfänglich erforschten physischen Ortes eine besondere Bedeutung zu: So stellen sie ein zentrales Instrument der Öffentlichkeitsarbeit in der Corona-Krise dar und können als Quelle für die Kommunikation mit den Nutzern und somit für die Außendarstellung der Bibliotheken dienen. Folglich geben die Aktivitäten und Inhalte Auskunft über die von Schleh genannten „kreativen Ersatzangebote“, die in digitaler Form „so zahlreich wie nie zuvor“ vorlagen. Die Social-Media-Aktivitäten Öffentlicher Bibliotheken während des ersten Lockdowns in Deutschland rücken somit ins Zentrum der vorliegenden Arbeit. Daran anknüpfend ergeben sich folgende vier Forschungsfragen:

1. Wie viele Öffentliche Bibliotheken nutzten soziale Medien während des ersten Lockdowns (17.03.2020 bis 17.04.2020) in Deutschland?

³ Zit. Schleh 2020, S. 217.

2. Wie war die Nutzungsverteilung der drei populärsten Plattformen Facebook, Instagram und YouTube bei den untersuchten Bibliotheken?
3. Wie aktiv kommunizierten die Bibliotheken über die sozialen Medien? Gab es während des Lockdowns eine Intensivierung der Social-Media-Aktivitäten?
4. Welche Inhalte vermittelten die Bibliotheken während der coronabedingten Schließzeit über Facebook?

Die Beantwortung der Fragen soll zunächst einen Überblick über die Nutzungsverteilung beziehungsweise Nutzungsintensität der sozialen Medien in der Corona-Krise geben (Fragen 1 und 2). Anknüpfend an Bernd Schleh war zudem von einer Intensivierung der Social-Media-Aktivitäten auszugehen, wobei geprüft werden soll, ob diese tatsächlich vorlag (Frage 3). Im Zentrum steht die Analyse der von den Bibliotheken auf Facebook geteilten Beiträge, um Aussagen darüber zu tätigen, welche Inhalte die Bibliotheken mit welcher Intensität in der Corona-Krise bewarben (Frage 4). Um das inhaltliche Spektrum der Postings zu beurteilen, werden die einzelnen Beitragskategorien schließlich sechs Bibliotheksfunktionen zugeordnet. Somit ergibt sich die fünfte Forschungsfrage:

5. Welche Funktion nahmen die Bibliotheken aufgrund ihrer Social-Media-Aktivitäten via Facebook während des Lockdowns ein?

Ziel ist es ferner, durch die Beantwortung der Forschungsfragen Aussagen über das Krisenmanagement Öffentlicher Bibliotheken tätigen zu können, da anhand der Social-Media-Aktivitäten beurteilt werden kann, ob die Bibliotheken schnell und flexibel auf die neuen Gegebenheiten, die veränderten Bedürfnisse der Zielgruppen sowie auf die besonderen Charakteristika der Krise reagierten. Zudem soll bewertet werden, inwieweit es den Bibliotheken gelang, gängige Angebote und Dienstleistungen an den digitalen Bibliotheksort zu verlagern. In diesem Zusammenhang sollen wiederum Bibliotheksfunktionen benannt werden, die die Bibliotheken bedienten und eventuelle Defizite und deren Ursache identifiziert werden.

Die Arbeit ist in einen theoretischen und einen untersuchenden Teil gegliedert: Zu Beginn wird der Begriff der sozialen Medien definiert und dargestellt, wie sich die sozialen Medien entwickelten, ehe ein Klassifikationsversuch der verschiedenen Social-Media-Plattformen vorgenommen werden soll. Anschließend werden die Verbreitung und die Nutzung sozialer Medien herausgearbeitet, um festzustellen, welche Plattformen die stärkste gesellschaftliche Durchdringung erfahren haben, um dahingehend Schwerpunkte bei der Analyse zu setzen.

Da es noch weitere Instrumente der Öffentlichkeitsarbeit gibt, wird überdies erörtert, warum Bibliotheken gerade Social-Media-Kanäle in der Corona-Krise nutzen sollten. Als Beispiel für kollegialen Austausch werden zum Abschluss des ersten Kapitels Vernetzungsaktionen von Bibliotheken dargestellt.

Das zweite Kapitel befasst sich mit dem Wegfall des seit Jahren sehr intensiv besprochenen „Dritten Ortes“. So war es doch gerade der physische Bibliotheksort, der einerseits durch Veröffentlichungen und andererseits durch zahlreiche Bibliotheksneubauten eine Akzentuierung erfuhr, die seinesgleichen sucht. Welche Folgen beziehungsweise Konsequenzen die plötzliche Schließung des physischen Ortes hat soll an dieser Stelle die zentrale Frage sein. Das dritte Kapitel des ersten Teils erörtert Funktionen, die die Bibliotheken in der Corona-Krise einnehmen könnten. Dabei wird zunächst der Blick auf die Bibliotheksfunktionen der amerikanischen Public Libraries geworfen, ehe mit Hilfe eines Risiko- und Krisenmodells fünf Mechanismen abgeleitet werden mit dem Ziel, Handlungsfelder in Bezug auf die Bibliotheken in der Krise zu identifizieren. Aus den gewonnenen Erkenntnissen werden folglich sechs Bibliotheksfunktionen entworfen, die dem Verfasser als zentral erscheinen.

Der Kern des empirischen Teils der Arbeit besteht aus einer Inhaltsanalyse von 2334 Facebook-Beiträgen, die die Öffentlichen Bibliotheken der Sektionen 1 und 2 während des Lockdowns mit ihren Communities teilten. Ziel ist es, die Inhalte diversen Kategorien zuzuordnen und auf diese Weise zu bestimmen, wo inhaltliche Schwerpunkte und gegebenenfalls Unterschiede zwischen den dbv-Sektionen herrschen. Die Kategorien werden anschließend den erörterten Bibliotheksfunktionen (siehe oben) zugeordnet, um eine Aussage darüber zu treffen, welche Funktion die Bibliotheken während des Lockdowns wahrnahmen, beziehungsweise welche Rolle sie eventuell vernachlässigten.

2 Quellen und Forschungsstand

Die Grundlage der Studie bilden die Beiträge der Social-Media-Kanäle, im Besonderen die Postings der Facebook-Accounts der Öffentlichen Bibliotheken der Sektionen 1 und 2. Die Netzwerke werden von Bibliotheken im Rahmen ihrer Öffentlichkeitsarbeit eingesetzt, um dem Nutzer die jeweilige Einrichtung mit ihren Angeboten und Dienstleistungen näherzubringen und auf diese Weise zu vermarkten. Die Beiträge werden in der Regel vom Bibliothekspersonal erstellt, wobei das Spektrum vom FaMI-Auszubildenden bis zum Bibliothekar reicht. Die Produzenten der Social-Media-Inhalte besitzen somit Kenntnisse der eigenen Einrichtung sowie des Bibliothekswesens und spiegeln, bezogen auf die Öffentlichkeitsarbeit während der Corona-Krise, das Ausmaß der Umsetzung eines Krisenmanagements wider, das sich bestenfalls an dem Bedarf der Zielgruppen und der Funktion der Öffentlichen Bibliothek orientiert. Folglich geben die geteilten Inhalte Auskunft darüber, welche Themengebiete die Bibliotheken in der Krisenzeit für ihren Social-Media-Content und somit für ihre Nutzer priorisierten beziehungsweise bereitstellten. Aufgrund der bundesweiten Bibliotheksschließungen stellt die Social-Media-Kommunikation neben den Informationen auf den Bibliothekswebseiten und den Pressemitteilungen die einzige Möglichkeit der Kontaktaufnahme mit der Öffentlichkeit während der Krise dar. Im Vergleich zur Einrichtungsw Webseite und zur Pressemitteilung ist von einer höheren Beitragsfrequenz, mehr Nähe zur Zielgruppe, einer breiteren Themenvielfalt und netzwerkspezifischer Sprache auszugehen. Zudem können die Inhalte wie bei der Webseite nach der Veröffentlichung verändert oder gelöscht werden.

Da sich der Social-Media-Einsatz in deutschen Bibliotheken mittlerweile durchgesetzt hat, liegen zahlreiche Veröffentlichungen vor, die sowohl aus Erfahrungsberichten beziehungsweise Ratgebertexten als auch aus Forschungsliteratur bestehen.⁴ Der Einsatz sozialer Medien in der Corona-Krise ist jedoch aufgrund der Aktualität des Themas noch nicht hinreichend untersucht. Dennoch gibt es zahlreiche Veröffentlichungen sowohl im deutsch- als auch im englischsprachigen Raum, die sich mit der Funktion von Bibliothek in Krisenzeiten befassen. Im Gegensatz zu den deutschen Bibliotheken mussten sich die Bibliotheken in den USA bereits intensiver mit Krisensituationen, besonders infolge von Naturkatastrophen wie beispielsweise Hurrikans, beschäftigen. Als Auslöser einer intensiven wissenschaftlichen Betrachtung des Krisenmanagements in Bibliotheken kann der Hurrikan Katrina im Jahr

⁴ Hier sei bspw. auf die Auflistung bzw. die Fußnoten 17-19 bei Winterhager 2019 verwiesen.

2005 angesehen werden. So setzten sich fortan zahlreiche Autoren mit der Katastrophenplanung sowie der Frage der Rolle von Bibliotheken in Krisensituationen auseinander.⁵ Jaeger et al. stellen neben diversen Funktionen, die aufgrund des Ausmaßes bisheriger Katastrophen in den USA nicht auf die coronabedingte Situation in Deutschland zu übertragen sind, unter anderem das Verbreiten von Informationen während einer Krise als Rolle von Bibliotheken heraus.⁶ Featherstone et al. nennen darüber hinaus das zur Verfügung stellen der Bestände sowie die Unterstützung der Community als zentrale Bibliotheksfunktion in der Krise.⁷ Zach spricht von Bibliotheken als Orte vertrauenswürdiger Informationen und untersuchte, wie Bibliotheken in der H1N1-Pandemie in den USA Informationen bereitstellten. Sie kam zu dem Ergebnis, dass die Bibliotheken diese Rolle nicht einnehmen konnten, da sie größtenteils Informationen zur Bibliothek und nicht zur Krise verbreiteten.⁸ Insgesamt betonen die Autoren, dass für ein funktionierendes Krisenmanagement eine entsprechende Planung sowie die vorherige Kenntnis über die jeweils einzunehmende Rolle notwendig sind.⁹

Da in Deutschland keine vergleichbaren Katastrophenfälle eintraten, wurden vorrangig Veröffentlichungen zum Thema Bestandsschutz herausgegeben. Folglich traf die Corona-Pandemie die Bibliotheken wohl weitgehend unvorbereitet, die Anzahl von Veröffentlichungen und Studien ist aufgrund der Aktualität des Themas übersichtlich:

Unter den Fachzeitschriften widmete sich besonders die „BuB – Forum Bibliothek und Information“ schwerpunktmäßig der coronabedingten Schließphase der Bibliotheken. Die Aufsätze geben einen Überblick über die zu Beginn der Schließphase ergriffenen Maßnahmen und vermitteln den Eindruck, dass die Bibliotheken mit neuen (digitalen) Angeboten der Krise proaktiv entgegenwirken.¹⁰ Barbara Schleihagen richtet den Blick auf die Reaktionen innerhalb der europäischen Bibliothekslandschaft. Dabei verweist sie auf die Social-Media-Aktivitäten, wobei die Inhalte auf ein breitgefächertes Rollenverständnis schließen lassen: Französische Bibliotheken verbreiten offizielle Informationsquellen gegen Fake News und geben Spiele- und Leseempfehlungen, in Slowenien werden virtuelle Wettbewerbe via Facebook durchgeführt und in Dänemark werden regelmäßig Informationen zum

⁵ Hier sind z.B. folgende Autoren zu nennen: Fletcher 2006; Skinner 2006; Wall 2006; Brobst et al. 2012; Hamilton, Brown 2016; Mabe, Ashley 2017; Patin 2020.

⁶ Vgl. Jaeger et al. 2006.

⁷ Vgl. Featherstone et al. 2008.

⁸ Vgl. Zach 2011.

⁹ Vgl. Green, Teper 2006.

¹⁰ Hier sind bspw. Einblicke von Mitarbeitern der Zentral- und Landesbibliothek Berlin, der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg, der Stadt- und Kreisbibliothek Sömmerda, der Stadtbibliothek Hannover, der Stadtbibliothek Bad Oldesloe und der Stadtbibliothek Köln zu nennen. Vgl. Jacobi 2020; Eigenbrodt et al. 2020; Schmidt 2020; Schelle-Wolff 2020; Geißler 2020; Poulakos 2020.

Corona-Virus verbreitet.¹¹ Die Frage nach der Rolle beziehungsweise der Funktion von Bibliotheken in den sozialen Netzwerken stellte sich Katrin Schuster bereits vor der Corona-Pandemie: Auch sie verweist auf das Umsetzen einer festgelegten Social-Media-Strategie, unter anderem mit dem Ziel, den Nutzern Themen wie Bildung, Kultur und Informationskompetenz bereitzustellen.¹²

Auch der BIB, dbv sowie ALA und IFLA richteten auf ihren Homepages Themenseiten zum Corona-Virus ein und stellten Sammlungen digitaler Angebote zusammen, die aufgrund der Schließzeit entwickelt wurden. An dieser Stelle setzt auch eine Studie unter der Leitung von Tobias Seidl und Cornelia Vohnhof an, um den Fragen nachzugehen, welche Angebote Bibliotheken in Zeiten der Corona-Krise neu entwickelten und wie die Angebote quantitativ auf die Bibliothekstypen beziehungsweise dbv-Sektionen verteilt sind. Im Zuge des Forschungsprojektes¹³ wurden in einem Zeitraum vom 3. bis 9. April 2020 Webseiten und Facebook-Auftritte aller Bibliotheken in Baden-Württemberg ausgewertet.¹⁴ Bei 87,5% der Bibliotheken wurden coronaspezifische Angebote ermittelt, wobei die Größe der Bibliothek sowie der Bibliothekstyp nicht das Maß der Aktivität bestimmte. So erweiterten und bewarben 62,1% der untersuchten Bibliotheken massiv ihr digitales Angebot und passten die Benutzungsregeln, wie beispielsweise die Beantragung der Nutzung ohne den physischen Ort aufzusuchen, an die Krisensituation an. Zudem identifizierten die Autoren die Bibliotheken als „Medienmacherinnen“, da sowohl externe als auch selbstentwickelte digitale Angebote verstärkt verbreitet wurden. Insgesamt fordern die Autoren, die Krise als Chance zu begreifen und folglich das digitale Medienangebot auszubauen, um selbstentwickelte digitale Angebote zu erweitern und die Geschäftsprozesse zu digitalisieren. Somit könnten die Bibliotheken einen eigenständigen Beitrag zur digitalen Transformation innerhalb einer Kommune leisten und sich in der Smart City¹⁵ positionieren. Insgesamt ergeben sich laut dem Autorenkreis für weitere Forschungsvorhaben Fragen bezüglich der Nachhaltigkeit der Angebote, der durch die Krise eventuell veränderten Erwartungshaltung der Nutzer sowie der Einflussfaktoren bezüglich neuer Angebote.¹⁶

¹¹ Vgl. Schleihagen 2020.

¹² Vgl. Schuster 2018, S. 96 und S. 101.

¹³ Die Laufzeit des Forschungsprojektes war zur Zeit des Verfassens der vorliegenden Arbeit noch nicht abgeschlossen. Aus diesem Grund wird sich an dieser Stelle auf Einblicke in die Studie bezogen, die in der Fachzeitschrift „BuB – Forum Bibliothek und Information“ vorab gegeben wurden. Vgl. Seidl, Vohnhof 2020, S. 244-245 und Ochs, Seidl, Vohnhof 2020, S. 474-477.

¹⁴ Spezialbibliotheken und Fachstellen wurden nicht berücksichtigt. Die Angabe der Stichprobengröße variiert zwischen n=245 und n=224. Vgl. ebd.

¹⁵ Zum Konzept der Smart City empfiehlt sich der Sammelband von Freyberg, Wolf 2019 sowie Mumenthaler 2020.

¹⁶ Vgl. Ochs, Seidl, Vohnhof 2020, S. 477.

Internationale Studien¹⁷ untersuchten ebenso die Funktion der Bibliotheken und die Bereitstellung von Angeboten in der Corona-Krise: Tammaro ermittelte mittels Fragebogen und Auswertung der Bibliotheksauftritte im Internet, welche Angebote in italienischen Bibliotheken fortgesetzt beziehungsweise neu entwickelt wurden und attestierte eine flexible Anpassung an die Auswirkungen der Krise sowie eine intensive Bewerbung digitaler Services, wie Veranstaltungen, Tutorials und Ausstellungen, deren Nachhaltigkeit sie ebenfalls in Frage stellt.¹⁸ Mansourian unterteilt in passive, aktive und proaktive Reaktionen und richtet den Fokus auf die Informationsbedürfnisse der Nutzer, die Bibliotheken in Krisenzeiten befriedigen müssen.¹⁹ „Libraries in Lockdown“ untersuchte, wie Bibliotheken im Vereinten Königreich ihre Communities während des Lockdowns unterstützten und wertete zugleich die Nutzungsintensität aus. In diesem Zusammenhang wurden Interviews durchgeführt, Online-Fragebögen erstellt und Nutzerdaten ausgewertet. Der Bericht zeigt, dass die Nachfrage digitaler Dienste stark anstieg, insbesondere bei Online-Veranstaltungen, was jedoch die digitale Kluft weiter verstärkte.²⁰

Insgesamt zeigt der Blick auf den Forschungsstand, dass die Frage der Funktion beziehungsweise der Rolle der Bibliotheken in Krisenzeiten die wissenschaftliche Diskussion, besonders in den USA, bereits längere Zeit beherrschte. Auch in der Corona-Krise rücken das Interesse an den Angeboten und Dienstleistungen der Bibliotheken wieder in den Fokus. Die vorliegende Studie knüpft an die zentrale Fragestellung der Bibliotheksfunktion in der Krise an und schließt auf diese Weise eine Lücke, da vergleichbare Arbeiten, die sich mit der Social-Media-Aktivität Öffentlicher Bibliotheken der dbv-Sektionen 1 und 2 in der Corona-Krise beschäftigen, aktuell nicht vorliegen.

¹⁷ Siehe bspw.: Public Library Association 2020; Wang, Lund 2020; Fritz et al. 2020, Haasio, Kannasto 2020.

¹⁸ Vgl. Tammaro 2020.

¹⁹ Vgl. Mansourian 2020.

²⁰ Vgl. Holden 2020.

3 Social Media

3.1. Entwicklung und Definition

Das Internet hat sich in der Vergangenheit stetig weiterentwickelt: So prägte O'Reilly 2005 den Begriff des „Web 2.0“, der eine veränderte Nutzung und Wahrnehmung des Internets impliziert und zwar dahingehend, dass Inhalte, Informationen oder Meinungen nicht mehr nur von Webseitenbetreibern verbreitet werden („Web 1.0“), sondern auch von Benutzern, die das Internet als produktive Plattform verwenden.²¹ Auf diese Weise etablierte sich ein neues Rollenverständnis des Benutzers, vom Konsumenten hin zum Produzenten von Inhalten („user generated content“). In der wissenschaftlichen und öffentlichen Diskussion rückten zudem die sozialen Aspekte des „Web 2.0“ in den Vordergrund, wie beispielsweise das Beziehungsmanagement durch kommunikativen Austausch beziehungsweise soziale Interaktion. Gefördert durch technische Innovationen, wie der Übergang der Übertragungstechnologie vom Modem hin zu DSL oder die vereinfachte Bedienbarkeit, stiegen individuelle Partizipationsmöglichkeiten durch eigene Inhalte auf dem öffentlich-sozialen Sektor an und führten zu weitreichenden Kommunikations- und Mediennutzungsveränderungen.²² Folglich markiert der Begriff „Web 2.0“ einen qualitativen Wandel, ist jedoch durch seine technische als auch soziale Komponente unscharf.

Kaplan und Haenlein fassen die beschriebenen Aspekte in Kombination mit dem Begriff „Social Media“ wie folgt zusammen: *„Social Media is a group of Internet-based applications that build on the ideological and technological foundations of Web 2.0, and that allow the creation and exchange of User Generated Content.“*²³ Griesbaum betont bei seiner Definition²⁴ die soziale Partizipation und Interaktion als Folge der gesellschaftlichen Durchdringung des Internets beziehungsweise als Resultat des Mediengebrauchs. Diesen Teilbereich des „Web 2.0“ grenzt er als „Social Web“ ab, das wiederum in den „sozialen Medien“ sichtbar wird.²⁵ Folglich definiert Griesbaum „soziale Medien“ als *„Webdienste, die es den Nutzern mit Hilfe von Social Software-Technologien gestatten, miteinander zu kommunizieren, Informationen auszutauschen, sich selbst darzustellen, Kontakte zu pflegen und*

²¹ Vgl. O'Reilly 2005.

²² Vgl. Taddicken, Schmidt 2017, S. 5-8.

²³ Zit. Kaplan, Haenlein 2010, S. 61.

²⁴ Eine Sammlung von Definitionen des Begriffs bietet Fuchs 2019, S. 66-68.

²⁵ Vgl. Griesbaum 2013, S. 562.

*kollaborativ (mit dem Ziel der Erstellung eines gemeinsamen Produkts) zu arbeiten.*²⁶ Die charakteristische Interaktion wird durch sogenannte Social-Media-Plattformen ermöglicht.

3.2. Klassifikation

Klassifikationsversuche der Plattformen wurden in der Literatur zahlreich unternommen, sie divergieren aber aufgrund der Merkmalsüberlappungen und Innovationsbestrebungen seitens der Anbieter.²⁷ Taddicken und Schmidt teilen die sozialen Medien in „Plattformen“, „Personal Publishing“, „Instant Messaging/Chat“ und „Wikis“ ein:²⁸

„Plattformen“ stellen dem Nutzer eine Infrastruktur zur Verfügung, mittels derer nach Registrierung kommuniziert beziehungsweise interagiert werden kann. Insgesamt unterscheiden sie drei Arten von „Plattformen“: Erstens (soziale) „Netzwerkplattformen“, bei denen persönliche Profile erstellt werden und soziale Beziehungen aufgebaut werden. Hierzu zählen beispielsweise der Marktführer Facebook, LinkedIn oder XING. Zweitens „Diskussionsplattformen“ oder Foren, die dem Nutzer den Austausch zu speziellen Themen ermöglichen, wobei nicht das Nutzerprofil, sondern der Thread (die Nachrichtenfolge zu einem Thema) im Mittelpunkt steht. Drittens „UGC-Plattformen“, bei denen Publizieren und Rezipieren von „user generated content“ (UGC) im Mittelpunkt der Kommunikation steht. Zu den „UGC-Plattformen“ zählen beispielsweise die Videoplattform YouTube, die Bilderplattformen Instagram, Pinterest und Flickr, der Musikdienst Soundcloud sowie der Filehosting-Dienst Slideshare.²⁹

„Personal Publishing“ Formate unterstützen im Gegensatz zu den Plattformen verstärkt das Veröffentlichen von Inhalten einzelner Autoren beziehungsweise Urheber und ermöglichen einen niedrigschwelligen Zugang ohne spezielle EDV-Kenntnisse. Weblogs sind in diesem Zusammenhang regelmäßig aktualisierte Webseiten, auf denen Inhalte, wie Texte, Fotos, Audio- oder Videodateien, in rückwärts chronologischer Reihenfolge angezeigt und kommentiert werden können. Eine eigenständige Gattung des „Personal Publishing“ sind überdies „Microblogging-Dienste“. Ihr Merkmal sind kurze Nachrichten innerhalb einer Nutzer-timeline, die rückwärts chronologisch angezeigt werden. Analog zu den „Netzwerkplattformen“ rezipiert der Nutzer nur Nachrichten derjenigen Personen, denen er folgt. Dementsprechend gibt es keinen zentralen Kommunikationsort, da jeder Nutzer seinen personalisierten

²⁶ Zit. ebd.

²⁷ So z. B. bei Zarella 2010, S. 7; Schmidt 2017, S. 25-29; Gabriel, Röhrs 2017, S. 15.

²⁸ Vgl. Taddicken, Schmidt 2017, S. 9.

²⁹ Vgl. ebd., S. 9-11.

Seitenfeed einsieht. Die Darstellung der eigenen Person spielt hingegen nur eine untergeordnete Rolle, dafür um so mehr das Hashtag, eine Form der Inhaltsverknüpfung beziehungsweise der Kontextualisierung dargestellt durch die Verbindung von Doppelkreuz und Schlagwort. Der bekannteste „Microblogging-Dienst“ ist Twitter. Eine audiobasierte Variante des „Personal Publishing“ stellen Podcasts dar. Sie sind in der Regel abonnierbar und auf begleitenden Blogs kommentierbar.³⁰

„Instant Messaging“ und Chat-Dienste unterstützen synchrone Kommunikation, wobei „Instant Messaging“ im Gegensatz zum Chatten eine gegenseitige Autorisierung voraussetzt. Die Anwendungen sind vorrangig textbasiert, ermöglichen aber auch einen Dateitransfer. Bekannte Dienste sind beispielsweise ICQ oder Yahoo Messenger.³¹

„Wikis“, die Kurzform von „WikiWikiWebs“, sind Anwendungen, mit denen Hypertext-Dokumente von den Nutzern nicht nur gelesen, sondern auch bearbeitet und geändert werden können mit dem Ziel, Wissen zu sammeln. Das bekannteste „Wiki“ ist die Online-Enzyklopädie Wikipedia.³²

3.3. Verbreitung und Nutzung

Im Jahr 2020 nutzten 94% der deutschen Bevölkerung das Internet, die überwiegende Mehrheit sogar täglich.³³ Folglich ist es nicht verwunderlich, dass sich auch die Social Media längst im Alltagsleben der Bevölkerung etabliert haben. Diverse Studien belegen die enorme gesellschaftliche Durchdringung der Kanäle: So waren laut einer Bitkom-Studie³⁴ im Jahr 2018 insgesamt 87% der Internetnutzer ab 14 Jahren in einem sozialen Netzwerk angemeldet. Dabei spielt das Alter eine Rolle bei der Nutzung: Im Bereich der 14- bis 29-jährigen waren 98% Social-Media-Nutzer, bei den 30- bis 49-jährigen 92%, bei den 50- bis 64-jährigen 80% und bei den mindestens 65-jährigen 65% Nutzer sozialer Netzwerke. Durchschnittlich sind die Internetnutzer in drei sozialen Netzwerken angemeldet, wobei die Nutzung von Facebook (66%) an erster Stelle steht, gefolgt von YouTube (51%) und Instagram (28%).³⁵ Im Jahr 2020 wurde laut ARD/ZDF-Onlinestudie³⁶ Facebook bei der täglichen Nutzung von

³⁰ Vgl. ebd., S. 11-12.

³¹ Vgl. ebd., S. 12-13.

³² Vgl. ebd., S. 13.

³³ Vgl. ARD/ZDF-Onlinestudie Ergebnispräsentation 2020, S. 3.

³⁴ Grundlage der Angaben ist eine repräsentative Umfrage, in der 1212 Internetbenutzer ab 14 Jahren befragt wurden.

³⁵ Vgl. Rohleder 2018, S. 2-4.

³⁶ Durchgeführt wurden computergestützte Telefon-Interviews der Bevölkerung (n=1504) in Deutschland ab 14 Jahren.

Instagram abgelöst, bleibt bei der monatlichen Nutzung aber vorn. Snapchat, Twitter, Twitch und TikTok folgen mit großem Abstand. YouTube belegt bei der Nutzung von Video- und Streamingdiensten den ersten Platz.³⁷ So belegt das Portal vor allem wegen seiner Themenbreite eine zentrale Rolle bei der Videonutzung im Internet, wobei Musik sowie Erklärvideos und Tutorials besonders beliebte Nutzungsmotive darstellen.³⁸

Der Einsatz von Social Media als Instrument der Öffentlichkeitsarbeit ist in Bibliotheken weit verbreitet: Neumann und Winterhager beschäftigten sich bereits mit der Verwendung sozialer Medien in deutschen Bibliotheken und lassen im Vergleich der beiden Arbeiten eine fortlaufende Durchdringung erkennen.³⁹ Die meisten Bibliotheken sind beim Marktführer Facebook vertreten. Twitter scheint vermehrt von Universitätsbibliotheken eingesetzt zu werden und Instagram wurde 2019 von Winterhager als neues und aufstrebendes Medium eingeordnet.⁴⁰ YouTube wird von beiden Autorinnen nur beiläufig erwähnt, was darauf schließen lässt, dass das Videoportal zur damaligen Zeit nur vereinzelt als Instrument der Öffentlichkeitsarbeit in Bibliotheken eingesetzt wurde.

3.4. Vorteile der Nutzung in der Corona-Krise

Während der Schließung der Öffentlichen Bibliotheken während des Lockdowns in den Monaten März, April und Mai 2020 blieben den Bibliotheken nur wenige Kanäle, um mit der Öffentlichkeit in Kontakt zu bleiben und Informationen auszutauschen. Die Nutzung sozialer Netzwerke in der Corona-Krise bietet in diesem Zusammenhang zahlreiche Vorteile gegenüber Webseiten oder Pressemitteilungen, die im Folgenden skizziert werden. Der Blick richtet sich dabei auf die zentralen Aspekte, die eine Social-Media-Kommunikation zwischen Bibliothek und Nutzer während der Corona-Krise betreffen und stellt keinen Anspruch auf Vollständigkeit:

- Diverse Studien belegen, dass sich die Intensität der Social-Media-Nutzung durch die Corona-Krise noch einmal verstärkt hat: Im April 2020 führte Bitkom eine repräsentative telefonische Umfrage unter 1003 Personen ab 16 Jahren durch, um die Social-Media-Nutzung nach dem Ausbruch des Coronavirus in Deutschland zu bestimmen. Bitkom kam zu dem Ergebnis, dass 75% der Internetnutzer vermehrt in sozialen Medien wie

³⁷ Vgl. ARD/ZDF-Onlinestudie Ergebnispräsentation 2020, S. 8 und S. 12.

³⁸ Vgl. Koch, Beisch 2020, S. 484-485 und S. 494-497.

³⁹ Vgl. Neumann 2014, S. 61; Winterhager 2019, S. 7.

⁴⁰ Vgl. Neumann 2014, S. 61 und Winterhager 2019, S. 18 und S. 35.

Facebook oder Instagram aktiv waren. Das Ergebnis trifft auf alle Altersgruppen gleichermaßen zu: So sagen dies nicht nur 86% der 16- bis 29-jährigen, sondern auch 82% der 30- bis 49-jährigen, 74% der 50- bis 64-jährigen sowie 32% der 65-jährigen. Zudem gaben 62% der Internetnutzer an, vermehrt Beiträge rund um das Thema Coronavirus in den sozialen Netzwerken zu lesen.⁴¹

Eine von der DAK durchgeführte Studie verglich mittels Fragebogen das Nutzungsverhalten sowie die Nutzungsmotive sozialer Medien während des Lockdowns im April 2020 und kontaktierte dazu die gleichen Haushalte, wie bei einer im September 2019 durchgeführten Umfrage. Auch hier war eine deutliche Erhöhung der täglichen Nutzungsdauer sozialer Medien festzustellen: Bei Kindern und Jugendlichen stieg der Konsum um 76,9 Minuten auf insgesamt 192,9 Minuten an Werktagen sowie an Wochenenden um 48,1 Minuten auf insgesamt 241 Minuten an. Bei den Eltern nahmen die täglichen Nutzungszeiten an Werktagen (um 46,2 Minuten) und an Wochenenden (um 40,3 Minuten) ebenfalls signifikant zu. Als Motive nannten 86% der Kinder- und Jugendlichen sowie 58% der Eltern „Zeitvertreib“ sowie 37% der Heranwachsenden und 58% der Eltern „Informationsbeschaffung über Corona“.⁴² Zusammenfassend kommt Frauke Schade zu dem Ergebnis: „Die Content-Strategie von Bibliotheken sollte [...] darauf abzielen, [...] Zielgruppen dort abzuholen, wo sie sich aufhalten und austauschen.“⁴³

- Social-Media-Auftritte von Bibliotheken sind als sogenannte Unternehmensseiten beziehungsweise Fanpages angelegt. Sie unterscheiden sich von den normalen Nutzerprofilen dahingehend, dass Nutzer die jeweilige Seite abonnieren können, ohne gleichzeitig vom Seitenbetreiber autorisiert zu werden.⁴⁴ Dadurch ist es nicht mehr nötig die Seite der Bibliothek gezielt aufzusuchen um Inhalte zu rezipieren, da sie im persönlichen News Feed des jeweiligen Nutzers angezeigt werden. Folglich werden Nutzer beim Browsen durch den News Feed mit Informationen der jeweiligen Bibliothek versorgt, nach denen der Nutzer auf der Webseite nicht explizit gesucht hätte. Die Postings können dabei je nach individuellem Interesse mehr oder weniger intensiv rezipiert werden, beispielsweise durch Anschauen eines Videos oder bloßes Weiterscrollen. Den Aspekt der deutlich besseren Sichtbarkeit von Neuerungen im Dienstleistungsangebot der Bibliothek

⁴¹ Vgl. Paulsen, Nietan, Klöß 2020.

⁴² Vgl. DAK-Gesundheit 2020, S. 71-72.

⁴³ Zit. Schade 2016, S. 341.

⁴⁴ Je nach Plattform unterscheidet sich das jeweilige Vokabular: So werden Fanpages bei Facebook bspw. mit „Gefällt mir“ markiert oder wie bei Instagram und YouTube „abonniert“, bei Twitter und Blogs spricht man hingegen von „folgen“.

durch Social Media betont auch Trapp, indem er gegenüberstellt, dass Informationen ohne die sozialen Netzwerke auf Unterseiten der Webseiten schwer auffindbar veröffentlicht werden.⁴⁵

- „Die ‚Qualität‘ und der Nutzen einer Dienstleistung definieren sich immer aus der Kundensicht“⁴⁶: Gerade in Krisenzeiten die mit dynamischen Veränderungen einhergehen, erscheint eine direkte Kommunikation mit dem Nutzer von besonderer Bedeutung zu sein.⁴⁷ So stellen die sozialen Netzwerke durch die Kommentarfunktion für die Bibliotheken einen direkten Feedbackkanal dar. Folglich können durch Rückmeldungen bezüglich angebotener Dienstleistungen, wie beispielsweise Lob, Kritik oder Verständnisfragen zur Onleihe, Meinungsbilder der Online-Community erfasst werden.⁴⁸ Durch dieses Monitoring kann das Angebot der Bibliothek an Nutzerbedarfen angepasst sowie die Kundenzufriedenheit verbessert werden, gleichzeitig stellt sich die Bibliothek als lösungs- und serviceorientierte Einrichtung dar.
- Die sozialen Medien sind vielseitig, flexibel und vernetzt. So ist es typischerweise möglich, Medieninhalte unterschiedlicher Art, wie zum Beispiel Texte, Bilder, Videos oder Audiodateien zu erstellen und zu posten. Darüber hinaus können bestehende Inhalte anderer Seiten plattformübergreifend weitergeleitet, also für das eigene Publikum geteilt beziehungsweise empfohlen werden.⁴⁹ Bezogen auf die Corona-Krise bedeutet dies einen ungemeinen Mehrwert:⁵⁰ Tutorials zur Nutzung der Onleihe könnten als Video verbreitet, die Ankündigung der Wiedereröffnung hingegen als Textbeitrag verfasst werden, professionelle Beiträge des Robert Koch-Instituts bezüglich der Coronavirus-Erkrankung könnten wiederum geteilt werden, worauf ein humorvolles Foto der Tätigkeiten des Bibliothekspersonals folgt. Erstens zeigen die Beispiele, dass für den erstellten Content die optimale mediale Präsentationsform gewählt werden kann. Zweitens besteht die Möglichkeit, sich auf seriöse Informationsquellen zu beziehen und diese zu verbreiten. Drittens können die Beiträge inhaltlich stark divergieren, so dass problemlos ein Wechsel von humorvollen zu formalen Postings erfolgen kann. Aufgrund der Vorzüge werden Web 2.0-Anwendungen häufig, beispielsweise in Form von Blogs, in Bibliothekswebseiten integriert. Insgesamt bieten die sozialen Medien der Bibliothek folglich die

⁴⁵ Vgl. Trapp 2012, S. 447 und S. 454.

⁴⁶ Zit. Lison 2012, S. 475.

⁴⁷ Vgl. Kahmann, Schwering 2018.

⁴⁸ Vgl. Schade 2016, S. 337.

⁴⁹ Bei Facebook spricht man bspw. von der „Teilen“-Option, bei Twitter vom „Retweet“.

⁵⁰ Zur Bedeutung von Mehrwertleistungen in Bibliotheken siehe Schade 2016, S. 32-33.

Möglichkeit, als Content-Managerin zu agieren und auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der Nutzer passgenau einzugehen.⁵¹

- In zahlreichen sozialen Medien, wie Twitter, Facebook, Instagram oder YouTube, ist die Nutzung von Hashtags möglich. Hashtags sind Schlagworte, die jeweils mit einem Doppelkreuz versehen sind, was zur Folge hat, dass Beiträge in einem Netzwerk, die mit demselben Hashtag versehen sind, auffindbar gemacht werden. Darüber hinaus ermöglichen sie die zielgerichtete Teilnahme an aktuellen Diskussionen in den sozialen Netzwerken. Beiträge mit Hashtag können insgesamt zu einer gesteigerten Reichweite beitragen, da auch Nutzer erreicht werden, die nicht zu den vorhandenen Followern beziehungsweise Abonnenten einer Seite gehören. Durch die Hashtag-Kampagnen können Vernetzungsaktionen entstehen, die einen Mehrwert für die Bibliotheken darstellen, indem sich weitere Einrichtungen anschließen und ein kollegialer Austausch über (innovative) Dienstleistungen entsteht.

3.5. Vernetzungsaktionen von Bibliotheken in der Corona-Krise

Es gibt zahlreiche Beispiele für Vernetzungsaktionen von Bibliotheken mittels Hashtags in der Corona-Krise:

Die Münchener Stadtbibliothek lud zusammen mit dem Deutschen Bibliotheksverband vom 27.04. 2020 bis 11.05.2020 alle Bibliotheken zu einer bundesweiten Vernetzungsaktion unter dem Hashtag #wirbibliotheken ein. In diesem Zusammenhang sollten unter anderem folgende Fragen reflektiert und dadurch Handlungsempfehlungen gegeben werden: Welche neuen Dienstleistungen sind durch die Corona-Krise entstanden? Hat sich die Art der Nutzerkommunikation verändert? Welche Rolle spielen die Bibliotheken in ihrer Kommune? Welche Veränderungen werden nach der Krise beibehalten und welche Visionen gibt es für die Post-Corona-Stadtbibliotheken? Die Texte oder Videos der Bibliotheken sollten mit dem Hashtag #wirbibliotheken versehen und im Blog der jeweiligen Bibliothek geteilt werden. Insgesamt verzeichnete die Aktion zehn Blogeinträge, das Hashtag #wirbibliotheken wurde vereinzelt von Bibliotheken in den gängigsten Netzwerken wie Facebook, Instagram und Twitter als Anhang ihrer Beiträge in der Corona-Krise verwendet.⁵²

⁵¹ Vgl. Schuster 2018, S. 96.

⁵² Der Blog der Münchener Stadtbibliothek ist einsehbar unter: <https://blog.muenchner-stadtbibliothek.de/wirbibliotheken/> (Zugriff am 15.12.2020). Bei Instagram ergab die Suche nach dem Hashtag #wirbibliotheken 209 Treffer (Stand: 15.12.2020), wobei die Verwendung auf einige wenige Bibliotheken begrenzt

Die Stadtbüchereien Düsseldorf initiierten die #twittothek, eine virtuelle Infotheke auf Twitter, an die Nutzer mit dem Hashtag #twittothek ihre Fragen richten konnten. Ziel war es, eine mobil erreichbare Informationsmöglichkeit zur Verfügung zu stellen und somit beispielsweise Fragen zum Service oder zur Recherche zu beantworten. Insgesamt war das Projekt offen angelegt und es konnten sich weitere Bibliotheken, Bibliothekare und Informationsspezialisten anschließen.⁵³ Aufgrund geringer Resonanz erklärte der Initiator Stephan Schwering das Projekt jedoch als gescheitert.⁵⁴

Weitere Hashtag-Kampagnen, die nicht von Öffentlichen Bibliotheken initiiert wurden, sind beispielsweise #BibAtHome (UB TU Berlin), um über das digitale Arbeiten zu informieren und #BibliothekenSindDa beziehungsweise #BibliothekVonZuhause. Unter den beiden letzten fasste der BIB eine Informationsseite zu Online-Dienstleistungen in der Corona-Krise zusammen.⁵⁵ Das Hashtag #BibliothekenSindDa wurde zudem vom #BibChatDE rege verwendet, ein monatlicher Chat zu wechselnden Bibliotheksthemen auf Twitter.

Einige der genannten Hashtags wurden mitunter von Bibliotheken in ihren Postings verwendet. Wie die geringe Resonanz der Vernetzungsaktionen zeigt, ist die Verwendung der Hashtags jedoch eher als Statement beziehungsweise Meinungsausdruck (#BibliothekenSindDa) zu verstehen, um die Wichtigkeit und Daseinsberechtigung der Bibliotheken kurz und prägnant auszudrücken.

ist. Bei Facebook und Twitter wird die Anzahl der Beiträge, denen ein Hashtag angehängt wurde, nicht ausgewiesen.

⁵³ Folgende Bibliotheken schlossen sich der #twittothek an (Stand: 08.04.2020): TH Aschaffenburg Bibliothek, Universitätsbibliothek TU Berlin, Stadtbibliothek Gelsenkirchen, Stadtbücherei Ibbenbüren, Zentralbibliothek des Forschungszentrums Jülich, Stadtbücherei Münster, Stadtbibliothek Neuss, Bücherei St. Lamberti Ochtrup.

⁵⁴ Schwering erklärte das Scheitern im Rahmen eines #BIBchatDE. Vgl. StpnLibrarian 2020.

⁵⁵ Die Informationsseite ist in die vier Punkte Online-Anmeldung, Bibliotheksangebote (Remote Access), Angebotserweiterungen und Auskunftsservice gegliedert. Näheres einsehbar unter: <https://www.bib-info.de/berufspraxis/fundgrube-internet/linkliste-bibliotheken-sind-da/#remote-access> (Zugriff am 15.12.2020).

4 Bibliotheken ohne physische Orte

Der physische Ort der Bibliothek hat in seiner Geschichte einen erheblichen Wandel vollzogen, wobei er stets seine gesellschaftliche Rolle widerspiegelte, vom statischen Medienspeicher hin zu dynamischen Bibliotheksräumen, bei denen der Mensch im Mittelpunkt steht.⁵⁶ Auch in den letzten Jahren wurde wohl keine bibliothekswissenschaftliche Diskussion intensiver geführt, als die um den Ort der Bibliothek:⁵⁷

Im Zuge der Digitalisierung verloren Bibliotheken ihr Informationsmonopol und entwickelten sich weg von Ausleihstationen hin zu Orten mit hoher Aufenthaltsqualität sowie vielfältigen Lern- und Bildungsangeboten. Bibliotheken wandelten sich zu „Dritten Orten“, ein Konzept, das auf den amerikanischen Soziologen Ray Oldenburg zurückgeht.⁵⁸ Darüber hinaus sind Begriffe wie „Lernort“, „Bildungsort“, „sozialer Ort“, „Ort der Demokratie“, „Ort für Kreativität und Austausch“ im Zusammenhang mit Bibliotheken allgegenwärtig, genau wie fachwissenschaftliche Publikationen unter anderem zum Bibliotheksbau oder zur „Fluiden Bibliothek“, also der Konvergenz digitaler und physischer Bibliotheksräume.⁵⁹ Die enorme Präsenz des physischen Ortes im fachlichen Diskurs betont die zentrale Stellung des Themas als Grundfunktion der modernen Bibliothek. Um so bedeutender erscheint der „Ortsverlust“ im Zuge der Corona-Krise, die den Fokus zwangsläufig auf die digitalen Bibliotheksräume legt. Die fortlaufende Digitalisierung offenbart zugleich ein Paradoxon, das sich in der dargestellten Wichtigkeit des „Dritten Ortes“ manifestiert. So wurde in ganz Europa in den letzten Jahren in Bibliotheksgebäude parallel zur Digitalisierung investiert. Folglich stellt sich die Frage des Verhältnisses von physischem zu digitalem Ort. Das europäische ALMPUB-Projekt⁶⁰ untersuchte 2017 in diesem Zusammenhang, ob die Nutzer Öffentliche Bibliotheken in sechs Ländern (Dänemark, Deutschland, Norwegen, Schweden, Schweiz, Ungarn) physisch oder digital besuchen. Dabei gaben 51,1% an, die Bibliothek

⁵⁶ Vgl. Fansa 2012, S. 40.

⁵⁷ Hier sei auf die Auswahlbibliografie bei Barth 2015 verwiesen, zudem auf diverse Aufsätze aus Hauke 2019; Fansa 2012; Aabø, Audunson 2012; Stock 2017; Romer 2020.

⁵⁸ Oldenburg stellte sein Konzept in „The Great Good Place“ vor. Der „Dritte Ort“ bildet dabei neben dem zu Hause („Erster Ort“) und dem Arbeitsplatz („Zweiter Ort“) einen dritten, identitätsstiftenden Sozialraum, der von diversen Merkmalen, wie bspw. Neutralität oder Konversation, geprägt ist. Nur an einem solch niedrigschwelligen Ort, der Kommunikation ermöglicht, sei eine Begegnung möglich, wodurch das Gefühl gesellschaftlicher Teilhabe entstünde. Vgl. Oldenburg 1999.

⁵⁹ Die Aufzählung ist exemplarisch und könnte fortgeführt werden, beispielhaft auch die Literatur: Umlauf 2018; Umlauf, Stang 2018; Vogt, Scheurer, Pohla 2017; diverse Aufsätze aus Hauke, Werner 2016; Eigenbrodt 2014.

⁶⁰ Das ALMPUB-Forschungsprojekt untersuchte die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Rollen von Bibliotheken, Archiven und Museen als öffentliche Institutionen in Skandinavien, Ungarn, Deutschland und der Schweiz.

ausschließlich physisch zu nutzen, 17,7% hingegen nur digital und 31,2% der Befragten nutzen beide Zugänge. Die deutschen Nutzer wiesen im Vergleich zu den anderen Ländern überdies das geringste Nutzungsniveau in Bezug auf digitale Dienste auf.⁶¹ Folglich kamen Vårheim et al. zu dem Ergebnis, dass die Digitalisierung die traditionellen Bibliotheksservices nicht ersetzt. Die digitalen Dienste der Bibliotheken geben nur einen geringen Beitrag zur Beteiligung an kulturellen Aktivitäten. Deshalb ist es fraglich, ob sie einen wesentlichen Beitrag zur Rolle der Bibliothek leisten, was zur Folge hat, dass die Bibliotheksgebäude das zentrale institutionelle Merkmal der Bibliotheken sind.⁶²

Warren betont ebenso die eminente Wichtigkeit des physischen Bibliotheksortes, der aufgrund der gemeinschaftsfördernden Komponente lange als Legitimitätsgrundlage diene. Um die Sichtbarkeit während der Schließzeit zu gewährleisten müssen Bibliotheken Beziehungspflege betreiben mit dem Ziel, ein Gefühl der Gemeinschaft und des Engagements zu erzeugen. Als Instrument nennt Warren die sozialen Medien, wobei Kundenorientierung im Mittelpunkt stehen soll.⁶³ Stephan Schwering skizziert eine digitale Community die es zu erreichen gilt, indem physische und digitale Angebote gleichbehandelt werden. Zukünftig müssen die Bibliotheken als „*Digitaler Dritter Ort*“ den Menschen Orientierung und Sicherheit geben; Mittel dazu ist Kommunikation in den sozialen Medien.⁶⁴ Die Beziehungspflege muss wie im analogen Raum auch digital erfolgen, um vertrauenswürdige Ansprechpartnerin zu sein und für die demokratische Grundordnung einzutreten. Dies erscheint um so eminenter, da manche Nutzer, gemeint ist die digitale Community, eventuell nie den physischen Ort der Bibliothek betreten.⁶⁵ Die Folge der beschriebenen Gleichbehandlung wäre, Veranstaltungen digital durchzuführen und Medienpartner zu sein, und zwar nicht auf die Bereitstellung bezogen, sondern auf Vermittlung und Beratung. Der „*Digital Librarian*“ berät per Videochat, führt digitale Veranstaltungen zur Medien- und Lesekompetenz durch und ist omnipräsent in den sozialen Medien.⁶⁶ Anthony Marx plädiert ebenso für die Gleichbehandlung digitaler Bibliotheksangebote mit dem Ziel, die Mission der Bibliothek im digitalen Bereich zu erfüllen, also Menschen gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen und Gemeinschaften zusammenzubringen. So bilanziert er: „*Our goal has been to replicate [...] the unique experience of being in a library while at home.*“⁶⁷ In Bezug auf die Bedürfnisse der

⁶¹ Vgl. Vårheim et al. 2020, S. 253 und S. 255.

⁶² Vgl. ebd., S. 254 und S. 267-268.

⁶³ Vgl. Warren 2020, S. 185.

⁶⁴ Vgl. Schwering 2019, S. 198-199.

⁶⁵ Vgl. Schwering 2020a, S. 57-58.

⁶⁶ Vgl. Schwering 2020b.

⁶⁷ Zit. Marx 2020.

Nutzer in der Corona-Krise sind dies beispielsweise Angebote wie Nachhilfeunterricht, Bereitstellung von Lehrmitteln für Eltern, interaktive Buchempfehlungen oder Webinare für Arbeitssuchende.⁶⁸ Weitere Forschungsergebnisse des ALMPUB-Projektes belegen die Vernachlässigung der digitalen Räume und können als Gründe für die Aufwertung verstanden werden: Auf die Frage, auf welche Art Öffentliche Bibliotheken demokratiefördernd agieren sollten, belegte die Antwortmöglichkeit „*provide digital arenas for discussing community issues*“ unter Bibliothekaren in Deutschland den letzten Platz. Ähnliches offenbart die Frage nach Kompetenzen die der Bibliothek fehlen, um die Ansprüche der Gemeinschaft zu erfüllen. Hier landete die Antwort „*social media specialist*“ auf dem dritten von insgesamt 25 Plätzen.⁶⁹

Zusammenfassend muss die Post-Corona-Bibliothek ein Ort sein, an dem jeder gleichberechtigt begrüßt wird, sei es ein physischer oder digitaler Nutzer. Dies erscheint umso wichtiger, da Menschen durch die Corona-Krise immer mehr mit digitalen Dienstleistungen auch in anderen Bereichen in Kontakt getreten sind oder durch Home-Office neue Arbeitsweisen und deren Vorteile, wie beispielsweise Meetings per Zoom⁷⁰, kennen und schätzen lernten. Auf Öffentliche Bibliotheken bezogen sind dies zum Beispiel Services wie Chat-Beratungen für Schüler oder Bilderbuchkinos per Livestream. Aufgrund der einmaligen Situation mit Quarantäne und social distancing werden die Nutzer die innovativen digitalen Services ausprobieren und inspiriert sein, neue Fähigkeiten zu erwerben. Dies wird zu einem neuen digitalen Anspruchsdenken führen, was die Erwartungen an den digitalen Raum erhöht, und zwar dahingehend, dass physische Dienstleistungen im digitalen Raum von den Nutzern vorausgesetzt werden. Damit müssen die Öffentlichen Bibliotheken auch als Synonym für den digitalen Erlebnisraum stehen.

⁶⁸ Vgl. ebd.

⁶⁹ Vgl. Hobohm 2020, S. 280 und S. 282.

⁷⁰ Zoom ist ein Videokonferenz-Dienst, der durch die Corona-Krise ein enormes Wachstum erfahren hat. Die Nutzung stieg von zehn Millionen Teilnahmen im Dezember 2019 auf 300 Millionen Teilnahmen an Videokonferenzen täglich im April 2020. Vgl. Postinett 2020.

5 Funktionen von Bibliotheken in der Corona-Krise

5.1. Handlungsfelder für Social-Media-Aktivitäten

Im Gegensatz zur Bibliothekswelt in Deutschland ist die Rolle der Public Libraries in Krisen- und Katastrophenfällen in den USA aufgrund naturkundlicher Besonderheiten, wie beispielsweise Hurrikans oder Tornados, ausgeprägter. So betonen Mabe und Ashley die Vorteile der Öffentlichen Bibliotheken bei der Bewältigung von Extremsituationen. In diesem Zusammenhang nennen sie unter anderem die zentrale Stellung der Bibliothek in der Kommune, das Personal mit seiner Recherche- und Informationskompetenz, den Zugang zu digitalen Ressourcen sowie die Wichtigkeit von Unterhaltungsliteratur und Informationen in Krisenzeiten.⁷¹ Analog argumentieren Hamilton und Brown indem sie die Kompetenz der Mitarbeiter in Bezug auf die Informationsrecherche und die Verbreitung von Informationen herausstellen, die aufgrund der hohen Erreichbarkeit über Social-Media erfolgen sollte, so dass die Bibliothek als Kommunikationszentrum im Dienst der jeweiligen Gemeinde agiert.⁷²

In Bezug auf die Corona-Krise legen zahlreiche Autoren den Fokus auf die Verbreitung von Gesundheitsinformationen: David Lankes formuliert diese Forderung am eindringlichsten indem er ausführt, dass Bibliotheken sich aus Eigeninteresse für das Wohlbefinden beziehungsweise die Gesundheit der Gemeinschaft einsetzen müssten, wozu mehr als die Bereitstellung von E-Books während einer Pandemie gehört.⁷³

Zu Beginn der Corona-Krise kam die Schließung der Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland für die Mitarbeiter der Einrichtungen überraschend und setzte ein schnelles Handeln voraus, um ein effektives Krisenmanagement zu erarbeiten.⁷⁴ Die meisten Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland waren wohl auf eine Situation wie diese nicht vorbereitet, so gab es denn nur vereinzelt Katastrophen, wie beispielsweise den Brand der Anna-Amalia-Bibliothek im Jahr 2004. Trotz alledem scheint eine schnelle und flexible Anpassung an die Gegebenheiten – besonders aufgrund der geschilderten Vorteile der sozialen Medien – obligatorisch, da die Rolle der Öffentlichen Bibliotheken in der Corona-Krise einerseits für die

⁷¹ Vgl. Mabe, Ashley 2017, S. 27-28.

⁷² Vgl. Hamilton, Brown 2016, S. 10 und S. 13.

⁷³ Vgl. Lankes 2020.

⁷⁴ Schelle-Wolff berichtet, dass sie als Direktorin der Stadtbibliothek Hannover am 12. März 2020 unter der Auflage höchster Verschwiegenheit davon erfuhr, dass die Kultureinrichtungen in Hannover am 16. März 2020 schließen. Am Freitag, den 13. März, wurde die Nachricht offiziell verkündet. Vgl. Schelle-Wolff 2020, S. 252.

Nutzer von Bedeutung ist und andererseits den Wert der Einrichtungen demonstriert. Folglich gilt es als Content-Manager zu agieren und die Inhalte den Bedürfnissen der Nutzer in der Corona-Krise anzupassen.

Krisenmanagement stellt eine Managementaufgabe dar und erfordert besondere Anforderungen an die externe Kommunikation. Besonders die Kommunikation in sozialen Netzwerken muss dabei aktiv genutzt werden, wozu es einer klaren Strategie, Kompetenzen und Ressourcen bedarf.⁷⁵ Um die Öffentlichkeitsarbeit einer Bibliothek entsprechend auszurichten, sind flexible Anpassungen von Dienstleistungen vonnöten, die sich an der Krise und ihren Begleiterscheinungen orientieren. In der Literatur liegen zahlreiche Versuche vor, Arten von Krisen und Krisenverläufe zu definieren.⁷⁶ Da jede Krise allerdings eine eigene Dynamik besitzt, somit singulär ist, können keine linearen Erklärungsraster erstellt werden. Trotz alledem lässt sich ableiten, dass einerseits die Länge und Intensität der Krise von den treibenden Faktoren abhängen und andererseits das gesellschaftliche Interesse sowie unter anderem der Umgang mit Information beeinflussend wirken.⁷⁷ Dies verdeutlicht die enorme Wichtigkeit von Öffentlichen Bibliotheken, da sie mit ihrer Kernfunktion folglich zum Akteur in der Corona-Krise werden können. Auf welche Weise dies geschehen kann, soll im Folgenden anhand des von Möhrle und Hoffmann entworfenen Risiko- und Krisenmanagementmodells aufgezeigt werden.⁷⁸ Das Modell nennt fünf Steuerungs- und Lenkungsmechanismen, mit denen sich auch Bibliotheken, sei es mit oder ohne Krisenpräventionssystem, befassen mussten:

- Wahrnehmen: Risiken (ergeben sich aus Tätigkeitsfeld des Unternehmens) und Krisen erkennen.
- Bewerten: Kommunikative Eskalationspotenziale richtig einschätzen. Auslöser sind Gerüchte beziehungsweise Social-Media-Diskussionen mit Skandalisierungswirkung.
- Entscheiden: Handlungsoptionen entwickeln und Entscheidungen herbeiführen.
- Aktion: Die richtigen Maßnahmen umsetzen.
- Reflexion: Auswerten, anpassen, optimieren sowie Monitoring.

⁷⁵ Vgl. Möhrle, Hoffmann 2012, S. 15 und S. 18.

⁷⁶ So auch bei Drechsler 2011, S. 25-32.

⁷⁷ Vgl. Möhrle, Hoffmann 2012, S. 22-23.

⁷⁸ Vgl. ebd., S. 31. Das Modell wird an dieser Stelle in modifizierter Form wiedergegeben, da es zum besseren Verständnis mit Handlungsempfehlungen angereichert wurde, die dem Krisenpräventionsprozess entnommen wurden. Vgl. hierzu ebd., S. 33, S. 67-68 und S. 79.

Bezogen auf die Social-Media-Aktivitäten von Bibliotheken in der Corona-Krise lassen sich für die Verantwortlichen folgende Fragen beziehungsweise Handlungsfelder aus dem Modell ableiten:

- Wahrnehmen: Können weiterhin Dienstleistungen angeboten werden? Welche Folgen, Einstellungen und Themen leiten sich aus der Corona-Krise für die Nutzer ab?
- Bewerten: Wirkt die Corona-Krise als Katalysator für Fake News?
- Entscheiden: Wie kann die Bibliothek auch ohne den physischen Ort für die Nutzer präsent sein? Welche Dienstleistungen können angeboten werden, kann die Bibliothek weiterhin ihre Funktion erfüllen? Welche Kanäle sind zur Kommunikation geeignet?
- Aktion: Umsetzen von Maßnahmen, die einen Mehrwert bieten.
- Reflexion: Wie handeln andere Bibliotheken, gibt es Trends? Was kann verbessert werden?

5.2. Funktionen von Bibliotheken in der Corona-Krise

Im Folgenden werden anhand der Fragen und Handlungsfelder sechs Funktionen abgeleitet, die Öffentliche Bibliotheken in der Corona-Krise einnehmen könnten. Die Auflistung ist keineswegs vollständig, spiegelt aber einen Konsens wider, der sich an allgemeinen Handlungsfeldern⁷⁹ sowie an den erhobenen Daten orientiert. Zudem sei an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass die Merkmalsausprägungen weitaus vielfältiger sind als dargestellt und sie an dieser Stelle auf das Wesentliche beschränkt werden.

5.2.1. „Krisenmanagement“

Mit der Schließung der Öffentlichen Bibliotheken ab Mitte März waren alle Einrichtungen zwangsläufig mit der Erarbeitung eines Krisenmanagements und dessen Umsetzung konfrontiert. So mussten zahlreiche Besonderheiten hinsichtlich der Benutzung angepasst werden, wie beispielsweise die Verlängerungen der Leihfristen oder das Aussetzen der Mahnbeziehungsweise Säumnisgebühren. Zudem mussten Services neuentwickelt, ins Digitale verlagert oder unbürokratischer gehandhabt werden. Zu nennen sind an dieser Stelle zum Beispiel Tutorials, die unerfahrenen Nutzern die Onleihe näherbringen sollten oder die Neuanmeldung via E-Mail ohne den physischen Ort aufzusuchen. Durch die rasante

⁷⁹ Vgl. Rösch, 2015, S. 986-987.

Schwerpunktverschiebung hin zum digitalen Angebot der Bibliotheken erwuchs unter Umständen der Bedarf, den Bestand durch den Ankauf von Lizenzen auszubauen, besonders bei Bibliotheken, die den Bereich der elektronischen Medien und Angebote bisher vernachlässigt haben. Des Weiteren mussten Veranstaltungen abgesagt oder online durchgeführt werden. Alle Neuerungen setzen ein flexibles und schnelles Handeln des Bibliotheksmanagements sowie der Mitarbeiter voraus und mussten möglichst auf allen Kanälen der Öffentlichkeitsarbeit kommuniziert werden, um die Nutzer mit den neuen Gegebenheiten vertraut zu machen.

5.2.2. „Informationskompetenz“⁸⁰

Bereits im Februar 2020, also vor der Schließung der Bibliotheken in Deutschland, warnte der WHO-Generaldirektor Tedros Adhanom Ghebreyesus auf der Münchener Sicherheitskonferenz vor den weitreichenden Folgen des Corona-Virus auf das Informationsverhalten: *„But we’re not just fighting an epidemic; we’re fighting an infodemic. Fake news spreads faster and more easily than this virus, and is just as dangerous.“*⁸¹ Diverse Studien untersuchten zudem das Aufkommen von Fake News in der Corona-Krise⁸², wobei der Großteil der Befragten sich mit Falschinformationen über das Virus und Richtlinien zur Eindämmung der Verbreitung konfrontiert sah und ein Gefühl von Informationsüberflutung wahrnahm. Darüber hinaus wurden besonders soziale Medien, wie Facebook und Twitter als Quellen für Fake News und Diskriminierung identifiziert.⁸³ Diese Irritationen durch Fake News können durch Bibliotheken durch die Förderung von Informationskompetenz verhindert werden. Da die Vermittlung von Informationskompetenz mittlerweile zu einer Kernfunktion Öffentlicher Bibliotheken zählt, müssten die Angebote – sofern dies nicht bereits passiert ist – in ein virtuelles Format umgewandelt werden, Informationskompetenzvermittlung im Social Web also, ein Ziel das Caesar bereits 2012 formulierte.⁸⁴ Selbst reine Postings über Social-Media-Kanäle könnten Menschen für das Thema sensibilisieren, Orientierung geben und auf diese Weise über COVID-19 aufklären und bei der Eindämmung des Virus helfen. Dies scheint von enormer Bedeutung, da Nutzer in der Krise vermehrt nach zuverlässigen

⁸⁰ Hier wird der Begriff Informationskompetenz im Sinne Sühl-Strohengers verwendet. Vgl. Sühl-Strohenger 2016, S. 2.

⁸¹ Zit. Adhanom Ghebreyesus 2020.

⁸² Eine internationale Studie untersuchte 2311 Artikel auf Online-Plattformen, darunter auch Facebook und Twitter, auf Gerüchte und Verschwörungstheorien in Bezug auf die Infektionskrankheit COVID-19. Die Forschungsgruppe kam zu dem Ergebnis, dass 82% der untersuchten Behauptungen falsch waren. Vgl. Islam, Sarkar et al. 2020.

⁸³ Vgl. Dreisiebner, März, Mandl 2020; Stechemesser, Wenz, Levermann 2020.

⁸⁴ Vgl. Caesar 2012, S. 77.

Informationen suchen.⁸⁵ Folglich können besonders Bibliothekare aufgrund ihrer Kernkompetenzen ein professioneller Partner im Umgang mit Fake News und Informationsüberflutung für die Gesellschaft sein, indem sie Anreize zu kritischem Denken geben. Die IFLA hat in diesem Zusammenhang beispielsweise ihr Modell zum Identifizieren von Fake News an die Umstände der Corona-Pandemie angepasst.⁸⁶ Insbesondere wird nun der Akzent auf die Quellenprüfung sowie die Eindämmung der Weiterverbreitung gelegt, die laut einer Studie des Massachusetts Institute of Technology bei falschen Nachrichten oft schneller und größer ist als bei qualifizierten.⁸⁷

5.2.3. „Corona-Informationsverbreiter“

Eine weitere Funktion Öffentlicher Bibliotheken, die sich als Konsequenz aus dem vorherigen Punkt ergibt, ist die Bereitstellung von gesicherten Informationen und Informationsquellen. Dies ist von besonderer Bedeutung, da Öffentliche Bibliotheken gerade bei Schlüsselfragen zu einer gut informierten, demokratischen Gesellschaft beitragen, indem sie Orientierung geben und sich ihrer sozialen Verantwortung bewusst sind. Besonders in Krisenzeiten müssen Öffentliche Bibliotheken ihre Rolle als vertrauenswürdige Informationsquelle nutzen und einen niedrigschwelligen Zugang zu Informationen gewährleisten, da der Bedarf an Aufklärung über das Virus sowie über Schutzmaßnahmen steigt.⁸⁸ Zudem kann das Virus am besten eingedämmt werden, wenn die Bürger über die Ausbreitung und Übertragungswege hinreichend aufgeklärt sind und sich beispielsweise der Bedeutung des Händewaschens und des Tragens einer Mund-Nasen-Bedeckung bewusst sind. Eine amerikanische Studie untersuchte bereits 2009 im Rahmen der H1N1-Pandemie die Bereitstellung von Informationen über das H1N1-Virus auf Bibliothekswebseiten. Trotz technischer Möglichkeiten wie Social Media, so das Ergebnis, wurden mehrheitlich Informationen über die Bibliothek verbreitet als prophylaktische Gesundheitsinformationen.⁸⁹

5.2.4. „Unterhaltung, Freizeitgestaltung, Alltagsbewältigung“

Um die Verbreitung des Corona-Virus einzudämmen wurden unter anderem Kontaktverbote sowie häusliche Quarantäne angeordnet und das social distancing wurde vom Bundesministerium für Gesundheit mit Kampagnen wie #WirBleibenZuhause in den sozialen Medien

⁸⁵ Vgl. ebd., S. 2.

⁸⁶ Vgl. IFLA 2020.

⁸⁷ Vgl. Vosoughi, Roy, Aral 2017.

⁸⁸ Vgl. Zach 2011, S. 404-405.

⁸⁹ Vgl. ebd. S. 408-410.

beworben. Hinzu kamen Schul- und Kindergartenschließungen, Kurzarbeit, die Absage zahlreicher Veranstaltungen sowie Einschränkungen im Freizeitangebot sowohl für Erwachsene als auch für Kinder und Jugendliche. Folglich kommt dem Bereich Unterhaltung und Freizeitgestaltung eine enorme Bedeutung zu, zumal ein Großteil der Bestände und Dienstleistungen Öffentlicher Bibliotheken dieser Kernaufgabe dienen. Das mögliche Angebotsspektrum reicht dabei von Medien der Onleihe, der Bewerbung von externen Webseiten, diversen Hilfsangeboten vorzugsweise für Familien und Senioren bis hin zu humorvollen Inhalten oder Einblicken in den Arbeitsalltag der Bibliotheksmitarbeiter.

5.2.5. „Lernort“

Seit Mitte März 2020 wurde in Deutschland der Präsenzunterricht in Schulen zeitweise eingestellt. In der Folge wurde oftmals auf Online- beziehungsweise Homeschooling umgestellt, was sowohl Schüler und deren Eltern als auch Lehrer vor erhebliche Probleme stellte. Den Schülern fehlte der schulische Kontext, da zunächst keine Videokonferenzen genutzt wurden, sondern größtenteils Aufgaben per E-Mail verschickt wurden.⁹⁰ Demzufolge waren die Schüler bei Problemen mit den Schulaufgaben häufig auf Hilfe der Eltern oder auf Eigeninitiative angewiesen. Öffentliche Bibliotheken könnten folglich ihrer Funktion als Lernort gerecht werden und Schüler digital unterstützen, indem sie beispielsweise den Zugang zu Lehr- und Lernmaterialien bereitstellen und auf diese Weise Aus- und Weiterbildung fördern.

Aus der JIM-Studie 2020, die eine Corona Zusatzuntersuchung enthält, geht hervor, dass die digitalen Angebote der Bibliotheken keine übergeordnete Rolle bei der Bewältigung von Schulaufgaben spielen: Auf die Frage nach genutzten Hilfsangeboten, landeten die *„Onlinebibliothek der Bücherei“* (12%) sowie *„Onlineangebote von [...] Bildungseinrichtungen“* (8%) auf den letzten Plätzen, weit hinter *„YouTube“* (83%) und *„Wikipedia“* (58%).⁹¹

5.2.6. „Sprach- und Leseförderung“

Öffentliche Bibliotheken spielen eine zentrale Rolle bei der Sprach- und Leseförderung. Ziel ist es, Kinder und Jugendliche an das Lesen heranzuführen und somit wichtige Voraussetzungen für den schulischen und beruflichen Erfolg und die Teilhabe an der modernen Gesellschaft zu gewährleisten. Aus diesem Grund ist es gerade in Zeiten von geschlossenen

⁹⁰ Vgl.: Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest 2020a, S. 2.

⁹¹ Vgl. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest 2020b.

Schulen und Kindertageseinrichtungen von enormer Bedeutung, das Vorlesen auf digitalen Wegen zu unterstützen beziehungsweise Eltern beratend zur Seite zu stehen. Gerade die gemeinsame Zeit zu Hause könnte somit als Chance verstanden werden, regelmäßiges Vorlesen in den Familienalltag zu integrieren.

6 Methodik der empirischen Untersuchung

6.1. Untersuchungsziel und Forschungsfragen

Das Ziel der Untersuchung ist es empirisch zu erforschen, inwieweit Öffentliche Bibliotheken der dbv-Sektionen 1 und 2 in Deutschland soziale Medien zur Kommunikation mit der Öffentlichkeit während des ersten coronabedingten Lockdowns nutzten. Anhand der Social-Media-Aktivitäten soll die Funktion der Bibliotheken in der Corona-Krise bestimmt werden. Daraus ergeben sich folgende Forschungsfragen:

1. Wie viele Öffentliche Bibliotheken nutzten soziale Medien während des ersten Lockdowns (17.03.2020 bis 17.04.2020) in Deutschland?
2. Wie war die Nutzungsverteilung der drei populärsten Plattformen Facebook, Instagram und YouTube bei den untersuchten Bibliotheken?
3. Wie aktiv kommunizierten die Bibliotheken über die sozialen Medien? Gab es während des Lockdowns eine Intensivierung der Social-Media-Aktivitäten?
4. Welche Inhalte vermittelten die Bibliotheken während der coronabedingten Schließzeit über Facebook?
5. Welche Funktion nahmen die Bibliotheken aufgrund ihrer Social-Media-Aktivitäten via Facebook während des Lockdowns ein?

6.2. Methodisches Vorgehen

Zunächst wird versucht im Zuge einer systematischen Internetrecherche die Frage zu beantworten, ob beziehungsweise welche sozialen Medien von den Öffentlichen Bibliotheken der dbv-Sektionen 1 und 2 während des ersten bundesweiten Lockdowns zur Kommunikation mit den Zielgruppen genutzt worden sind und mit welcher Intensität.

Anschließend soll eine Inhaltsanalyse durchgeführt werden, um die mit den Communities geteilten Beiträge der Bibliotheken im sozialen Netzwerk Facebook während der coronabedingten Schließzeit zu analysieren. Dabei wird manuell vorgegangen, da aufgrund der Schließzeit der Bibliotheken die Datenmenge begrenzt ist und im Gegensatz zum computergestützten Verfahren von einer höheren Genauigkeit auszugehen ist. Die Methode der Inhaltsanalyse wurde gewählt, da Erkenntnisse aus vorliegenden Daten gewonnen werden

sollen.⁹² Zudem besteht die Möglichkeit eine Vollerhebung durchzuführen und somit Repräsentativität abzubilden.

Mayring verweist in diesem Zusammenhang auf die Schwierigkeit einer Definition des Begriffs Inhaltsanalyse. So führt er unterschiedliche Definitionen auf und arbeitet folglich die Spezifika der Inhaltsanalyse heraus. Zusammenfassend will Inhaltsanalyse laut Mayring:⁹³

1. Kommunikation analysieren, wozu auch Bilder o.ä. zählen.
2. Fixierte Kommunikation analysieren.
3. Systematisch vorgehen.
4. Regelgeleitet vorgehen, um intersubjektive Nachprüfbarkeit zu gewährleisten.
5. Theoriegeleitet vorgehen, also Material anhand einer Fragestellung analysieren und die Ergebnisse vom jeweiligen Theoried Hintergrund interpretieren.
6. Als schlussfolgernde Methode das Ziel verfolgen, Rückschlüsse auf bestimmte Aspekte der Kommunikation zu ziehen, wie z.B. Aussagen über den Sender.

Daran anknüpfend betont Rössler, dass die standardisierte quantitative Inhaltsanalyse Muster und Tendenzen von Botschaften vergleichbarer Natur herausarbeitet, insgesamt also Komplexität reduziert. Das Resultat entsteht folglich aus der Analyse zahlreicher Botschaften, mit dem Ziel, Objekte zu abstrahieren und auf die interessierenden Merkmale zu reduzieren, um auf diese Weise allgemeine Aussagen über den Untersuchungsgegenstand zu treffen.⁹⁴

6.3. Auswahl- und Analyseeinheiten

Zunächst wird das Untersuchungsmaterial exakt festgelegt: Für die Erhebung wurden die Facebook-Auftritte der Öffentlichen Bibliotheken der dbv-Sektionen 1 und 2 gewählt. Dies entspricht Öffentlichen Bibliothekssystemen und Bibliotheken für Versorgungsbereiche von über 400.000 Einwohnern (Sektion 1) und für Versorgungsbereiche von 100.000 bis 400.000 Einwohnern (Sektion 2). Die Öffentlichen Bibliotheken der dbv-Sektionen 1 und 2 wurden aus den folgenden Gründen gewählt:

⁹² Vgl. Bertram 2019, S. 55-56.

⁹³ Vgl. Mayring 2015, S. 11-13.

⁹⁴ Vgl. Rössler 2017, S. 17-18.

1. Der Bereich Öffentlichkeitsarbeit sowie der Bibliothekstyp wurden aus persönlichem Interesse gewählt.⁹⁵ Zudem richten sich Öffentliche Bibliotheken aufgrund ihrer Funktion nicht an hochspezialisierte Gruppen, sondern an einen heterogenen Teil der Gesellschaft und zählen zu den am stärksten frequentierten Kultureinrichtungen.⁹⁶ Folglich sollten Öffentliche Bibliotheken auch in Krisenzeiten ihrer Funktion nachkommen sowie verstärkt den Fokus auf digitale Dienstleistungen legen.
2. Bibliotheken größerer Versorgungsbereiche haben in Regel mehr Follower als kleinere Einrichtungen. Die Beiträge erreichen somit einen größeren Teil der Gesellschaft (siehe oben). Zudem ist davon auszugehen, dass die Durchdringung von Social Media nachlässt, umso kleiner die Bibliotheken in Bezug auf das Versorgungsgebiet werden.
3. Facebook wurde als Kanal gewählt, da es das Netzwerk ist, bei dem die meisten Bibliotheken einen offiziellen Account besitzen.⁹⁷ Zudem wird es von einem Großteil der Gesellschaft genutzt und ist als textbasiertes Netzwerk eher für die Krisenkommunikation geeignet, als beispielsweise der foto- und videobasierte Onlinedienst Instagram. Auch sei an dieser Stelle auf die Vernetzung der Kanäle hingewiesen, das heißt, dass viele Inhalte externer Netzwerke auch auf dem Facebook-Auftritt der Bibliothek geteilt werden.

6.3.1. Auswahlinheiten

Die Auswahlinheiten für die Inhaltsanalyse bilden die offiziellen Facebook-Accounts der Öffentlichen Bibliotheken der dbv-Sektionen 1 und 2.⁹⁸ Dabei wurde zunächst auf Grundlage einer systematischen Internetrecherche die Existenz eines Facebook-Kanals am 28.11.2020 ermittelt. In diesem Zusammenhang wurden per Autopsie die Webseiten der Bibliotheken nach Verlinkungen zur jeweiligen Facebook-Seite untersucht. Sofern kein Facebook-Auftritt auf der Bibliothekshomepage verlinkt war, wurde mit Hilfe der Suchfunktion direkt im Netzwerk nach Bibliotheksseiten gesucht. Bei Treffern wurde anhand des Namens der Seite, Angabe des Betreibers, Logo, Inhalt oder Link zur Bibliotheks-

⁹⁵ An dieser Stelle sei erwähnt, dass der Verfasser der vorliegenden Arbeit, Mitarbeiter der Stadtbibliothek Braunschweig ist und für den Facebook-Account der Stadtbibliothek verantwortlich ist. Der Verfasser versichert an dieser Stelle, die Untersuchungsergebnisse nicht beeinflusst zu haben, da die Wahl des Themas erst nach der coronabedingten Schließung der Bibliotheken erfolgte.

⁹⁶ Vgl. Rösch, Seefeldt, Umlauf 2019, S. 113.

⁹⁷ Siehe Anhänge 1 und 2.

⁹⁸ Die Listen der Mitglieder der Sektionen 1 und 2 sind auf den Seiten des dbv abrufbar. Siehe: Deutscher Bibliotheksverband 2020a.

beziehungsweise Betreiberwebseite der offiziellen Charakter des Kanals verifiziert. Zudem wurde geprüft, ob die jeweiligen Bibliotheken ihren Facebook-Kanal bereits zur Zeit der Bibliotheksschließungen besaßen und während dieser Zeit mindestens einen Beitrag veröffentlichten.

Die Erhebung wurde auf den Zeitraum vom 17.03.2020 bis zum 17.04.2020 begrenzt. Dies begründet sich einerseits durch die unterschiedlichen Schließzeiten, die auf Landesebene festgesetzt wurden, und andererseits auf forschungspragmatische Gründe. So waren einige Bibliotheken bereits am 13.03.2020 für den Publikumsverkehr geschlossen, andere Einrichtungen gaben hingegen an, ab dem 17.03.2020 geschlossen zu haben. Da ab dem 17.03.2020 alle überprüften Bibliotheken geschlossen hatten, markiert dieser Tag den Erhebungsbeginn. Für die Inhaltsanalyse ergab sich eine Grundgesamtheit von insgesamt 74 Facebook-Seiten, die einer Vollerhebung unterzogen wurden. Dabei zählen 19 Seiten zu Bibliotheken der dbv-Sektion 1 und 55 Seiten zu Bibliotheken der dbv-Sektion 2. Um eine ausreichende Evidenz zu erzielen wurde eine breite Datenbasis untersucht, die alle Postings berücksichtigt, die in dem oben genannten Zeitraum veröffentlicht wurden, also insgesamt 2334 Beiträge.

6.3.2. Analyseeinheiten

Die Analyseeinheit stellen die Facebook-Beiträge dar, die auf Grundlage einer hierarchischen Zerlegung erhoben wurden. Hierzu zählen auch geteilte Beiträge, also Inhalte, die andere Seitenbetreiber erstellten und von der Bibliotheksseite an die eigene Community weitergeleitet wurden. Nicht einbezogen wurden Aktualisierungen der Facebook-Seiten, wozu Änderungen des Titelbildes oder der Geschäftszeiten zählen.

Als Kontexteinheit dienten Bilder, Videos und Internetlinks, die den Textbeiträgen angefügt wurden und als zusätzliche Zuordnungshilfen herangezogen werden konnten mit dem Ziel, die Analyseeinheit korrekt zu codieren. Rössler gibt als Beispiel den Satz: *„Sie besuchte anschließend den Soldatenfriedhof in Washington“*, der für die korrekte Erfassung der Information benötigt, dass es sich um einen Artikel über Angela Merkel handelt, um somit den Akteur der Handlung zu identifizieren.⁹⁹ Sofern es nicht möglich war, die Beiträge eindeutig einer Hauptkategorie zuzuordnen, wurden Mehrfachcodierungen vorgenommen, so dass ein Beitrag insgesamt mit bis zu drei Kategorien codiert werden konnte.

⁹⁹ Vgl. Rössler 2017, S. 45.

6.4. Aufbau des Kategoriensystems

Das Kategoriensystem legt die Kategorien fest, anhand derer die relativen Codiereinheiten gemessen werden sollen. Dabei gliedert sich der Aufbau an den Analyseeinheiten, die es zu bearbeiten gilt. Die Ableitung der Kategorien erfolgt in Anlehnung an die Theorie beziehungsweise die Forschungsfragen, wobei die Verbindung von Kategoriendefinitionen und Forschungsfrage explizit gewährleistet sein muss, um valide Messungen zu gewährleisten.¹⁰⁰ Zudem müssen die Kategorien grundsätzlich erschöpfend und disjunkt sein.¹⁰¹ Um ein vollständiges Kategoriensystem zu entwickeln wurde einerseits der theoretische Rahmen der Arbeit herangezogen. Andererseits wurden die Beiträge der Facebook-Seiten dahingehend überprüft, ob sie sich den Kategorien zuordnen lassen und gegebenenfalls neue Kategorien entwickelt. Anschließend wurde erst ein Pretest durchgeführt, dann Modifizierungen vollzogen und hiernach erneut auf Praktikabilität geprüft, ehe das Codebuch entworfen wurde.

6.5. Durchführung der Untersuchung

Am 28.11.2020 wurde in einem ersten Schritt die Existenz von Social-Media-Kanälen der Öffentlichen Bibliotheken der dbv-Sektionen 1 und 2 erhoben und letztmalig am 18.12.2020 geprüft.¹⁰² Ziel war es, zunächst unabhängig vom gewählten Untersuchungszeitraum zu ermitteln, in welchen sozialen Netzwerken die ausgewählten Bibliotheken registriert beziehungsweise aktiv sind. Diese Eingrenzung hatte das Ziel, einen Status quo zu erheben, anhand dessen Facebook als meistgenutzte Plattform der Bibliotheken identifiziert wurde. In einem nächsten Schritt wurde das Ausmaß der Aktivität während des Untersuchungszeitraumes festgestellt.

Die Überprüfung der Existenz von Social-Media-Auftritten der ausgewählten Bibliotheken orientierte sich dabei an folgenden Schritten:

1. Autopsie der offiziellen Homepages der Bibliotheken und Suche nach Verlinkungen der Social-Media-Kanäle.
2. Verwenden der Suchfunktion im jeweiligen sozialen Netzwerk (falls möglich).

¹⁰⁰ Vgl. Früh 2017, S. 26.

¹⁰¹ Vgl. Rössler 2017, S. 101.

¹⁰² Siehe Anhänge 1 und 2.

3. Recherche mit der Internet-Suchmaschine Google in der Form „Name Bibliothek“ [Leerzeichen] „Name soziales Netzwerk“ und Einsichtnahme der ersten Ergebnis-seite.

Aus ökonomischen Gründen konnten nicht alle existierenden sozialen Netzwerke durchsucht werden, sondern nur diejenigen auf Treffer abgeglichen werden, die auf den offiziellen Homepages verlinkt waren. Gab beispielsweise eine Bibliothek auf der Webseite an, einen Account beim Videoportal TikTok zu haben, wurden alle anderen Bibliotheken ebenso auf das Vorhandensein eines TikTok-Accounts geprüft. Nicht auf Bibliothekswebseiten aufgeführte Netzwerke wurden folglich nicht durchsucht. Unterschieden wurden überdies vorhandene und inaktive Accounts: Als vorhanden galt ein Kanal, sofern dieser auf der Bibliothekswebseite verlinkt war, ohne Berücksichtigung der Aktualität des letzten Beitrages. Waren Kanäle nicht verlinkt, mussten sie mindestens fünf Beiträge im Jahr 2020 geteilt haben. Wurden in diesen Fällen weniger als fünf Beiträge gepostet, galten die Kanäle als nicht aktiv (N.a.). Des Weiteren fanden bei Bibliothekssystemen nur diejenigen Accounts Berücksichtigung, die unter dem Namen des Bibliothekssystems registriert worden sind. Dies ist darin begründet, dass in einem Fall ein Account den Namen des Bibliothekssystems trug, ein anderer Account den Namen der Hauptbibliothek, der folglich zum Ausschluss führte. Accounts von Zweigstellen oder Ortsseiten bei Facebook, die Einrichtungsseiten ähneln, wurden insgesamt nicht miteinbezogen.

In einem nächsten Schritt wurde geprüft, ob die Bibliotheken während der coronabedingten Schließzeit mindestens einen Beitrag in dem jeweiligen Netzwerk veröffentlichten.¹⁰³ War dies der Fall, wurde dies als Social-Media-Aktivität der Bibliothek während des ersten Lock-downs gewertet.

Um eine Intensivierung der Social-Media-Aktivitäten während des Untersuchungszeitraumes festzustellen wurde ferner untersucht, ob die Bibliotheken die durchschnittliche Beitragsfrequenz im Vergleich zu drei weiteren Zeiträumen erhöhten. Dabei wurden die gewählten Zeiträume bezüglich der Länge (32 Tage) sowie des Beginns (Dienstag) dem Untersuchungszeitraum angepasst.¹⁰⁴ Zudem wurde der Monat Dezember im Sinne der Repräsentativität bei der Auswahl ausgelassen, da gewöhnlicher Weise aufgrund von besonderen

¹⁰³ Siehe Anhänge 3 und 4.

¹⁰⁴ Zeitraum 1 (Zr 1) vom 29.10.2019 bis 29.11.2019, Zeitraum 2 (Zr 2) vom 07.01.2020 bis 07.02.2020 und Zeitraum 3 (Zr 3) vom 11.02.2020 bis 13.03.2020.

Aktionen, wie das tägliche Öffnen eines Adventskalendertürchens von einem beitragsreichen Zeitraum auszugehen ist.

Beim Videoportal YouTube wird zudem das Registrierungsdatum der einzelnen Bibliotheks-Accounts erörtert. Darüber hinaus soll festgestellt werden, wie viele Bibliotheken ihren YouTube-Account während des Untersuchungszeitraums nach längerer Abstinenz wieder nutzten: In diesem Zusammenhang wird festgestellt, wie viele Bibliotheken ihr letztes Video im Jahr 2019 bei YouTube veröffentlichten und anschließend erst wieder im Untersuchungszeitraum aktiv wurden.¹⁰⁵

Die Daten der Facebook-Kanäle für die Inhaltsanalyse wurden vom 29.11.2020 bis zum 02.12.2020 gesammelt. Dabei wurden zunächst Screenshots der einzelnen Beiträge angefertigt und als PowerPoint-Dateien gespeichert. Im Sinne der intersubjektiven Überprüfbarkeit fand der Codierprozess auf Basis der archivierten Daten statt. Dies ist auch wegen der Veränderbarkeit des Webcontents von Bedeutung, da die Beiträge beispielsweise im Nachhinein gelöscht werden könnten, weshalb sich die Analyse auf die archivierten Daten bezieht.

Insgesamt wird der Codierprozess durch Handlungsanleitungen und die jeweiligen Kategoriendefinitionen im Codebuch samt Kategorienschema und Schlüsselplan dokumentiert.¹⁰⁶

Die Codierungen wurden in Codebögen erfasst und anschließend in Tabellen übertragen und ausgewertet.

Nach der ersten Erhebung wurde zur Beurteilung der Zuverlässigkeit der Messung ein Intracoder-Reliabilitätstest durchgeführt. Dieser vergleicht die Ergebnisse der ersten Messung mit denen einer weiteren Erhebung und setzt mittels Überschneidungsmaß nach Holsti die Zahl der übereinstimmenden Codierungen zur Gesamtzahl aller Codierungen in Bezug.¹⁰⁷

Die Übereinstimmung der Messungen lag bei 93%. Damit ist die Messung trotz geringer Abweichungen zuverlässig.¹⁰⁸

¹⁰⁵ Siehe Anhänge 8 und 9.

¹⁰⁶ Siehe Anhänge 10 bis 12.

¹⁰⁷ Vgl. Rössler 2017, S. 207-212.

¹⁰⁸ Rössler bezeichnet für inhaltliche Kategorien Werte von 80% und höher als hinreichende Qualität. Vgl. ebd. S. 214.

7 Auswertung und Interpretation der Untersuchungsergebnisse

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse der Untersuchung dargestellt, ausgewertet und diskutiert.

Im ersten Schritt der Untersuchung wurde das quantitative Ausmaß der Social-Media-Aktivitäten Öffentlicher Bibliotheken der Sektionen 1 und 2 erfasst.

F1: Wie viele Öffentliche Bibliotheken nutzten soziale Medien während des ersten Lockdowns (17.03.2020 bis 17.04.2020) in Deutschland?

Von den 19 Öffentlichen Bibliotheken der Sektion 1 setzten alle Einrichtungen (100%) die sozialen Medien zur Kommunikation mit der Öffentlichkeit während des ersten Lockdowns ein. Von den 82 Öffentlichen Bibliotheken der Sektion 2 verwendeten 76% soziale Medien. Insgesamt nutzten somit 81 der betrachteten 101 Bibliotheken, also 80%, mindestens eine Social-Media-Anwendung als Kommunikationsmittel mit der Öffentlichkeit zur Zeit des ersten coronabedingten Lockdowns in Deutschland (siehe Abbildung 1).

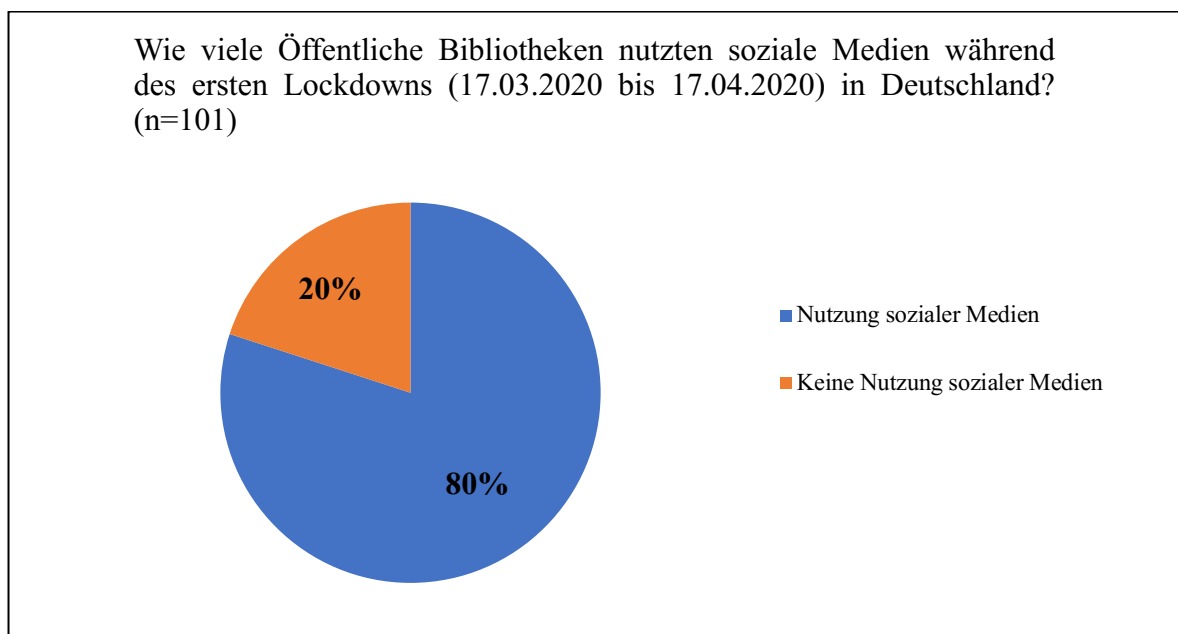


Abbildung 1: Nutzung sozialer Medien Öffentlicher Bibliotheken während des ersten Lockdowns. Quelle: Eigene Erhebung.

Das Ergebnis zeigt, dass die Verwendung der sozialen Medien im Bereich der Öffentlichen Bibliotheken weit verbreitet ist und dass die Social-Media-Kommunikation auch in der

Schließphase der Corona-Krise genutzt worden ist. Im Gegensatz zu Neumann, die im Jahr 2014 die Social-Media-Verwendung deutscher Großstadtbibliotheken untersuchte und deren Einsatz nicht als Standard bewertete¹⁰⁹, kann nun von einer fortgeschrittenen Durchdringung der sozialen Medien in der Öffentlichkeitsarbeit von Bibliotheken gesprochen werden.

Mit Blick auf die Verbreitung der sozialen Medien, die genannten Vorteile sowie die intensive Nutzung in der Corona-Krise ist trotz alledem die Abstinenz von 20 Bibliotheken der Sektion 2 kritisch zu hinterfragen. Bei den Bibliotheken handelt es sich u.a. um Stadtteilbibliotheken Berlins (Stadtbibliothek Neukölln, Stadtbibliothek Reinickendorf, Stadtbibliothek Treptow-Köpenick, Stadtbibliothek Tempelhof-Schöneberg) sowie um Einrichtungen größerer Versorgungsbereiche (Stadtbibliothek Darmstadt, Stadt- und Regionalbibliothek Erfurt, Stadtbibliothek Kassel, Stadtbücherei Kiel, Bibliothek der Hansestadt Lübeck, Stadtbibliotheken Wiesbaden). Der Verzicht des Social-Media-Einsatzes kann an dieser Stelle nur mit der Existenz städtischer Accounts erklärt werden, die zahlreiche Einrichtungen einer Kommune gebündelt repräsentieren. In der Folge würden eher allgemeine Ankündigungen statt bibliotheksspezifischer Beiträge geteilt werden. Im Laufe des Jahres 2020 begannen zudem drei der Bibliotheken mit Social-Media-Arbeit (Lebendige Bibliothek Bottrop, Stadtbibliothek Herne, Stadtbibliothek Oldenburg).

F2: Wie war die Nutzungsverteilung der drei populärsten Plattformen Facebook, Instagram und YouTube bei den untersuchten Bibliotheken?

Bezüglich der während des ersten Lockdowns aktiv verwendeten Kommunikationsplattformen ist festzustellen, dass Facebook (73 %) die von den untersuchten Bibliotheken am meisten eingesetzte Plattform darstellt. Deutlich geringer fällt die aktive Nutzung von Instagram (51%) und YouTube (23%) aus (siehe Abbildung 2).

¹⁰⁹ Vgl. Neumann 2014, S. 41.

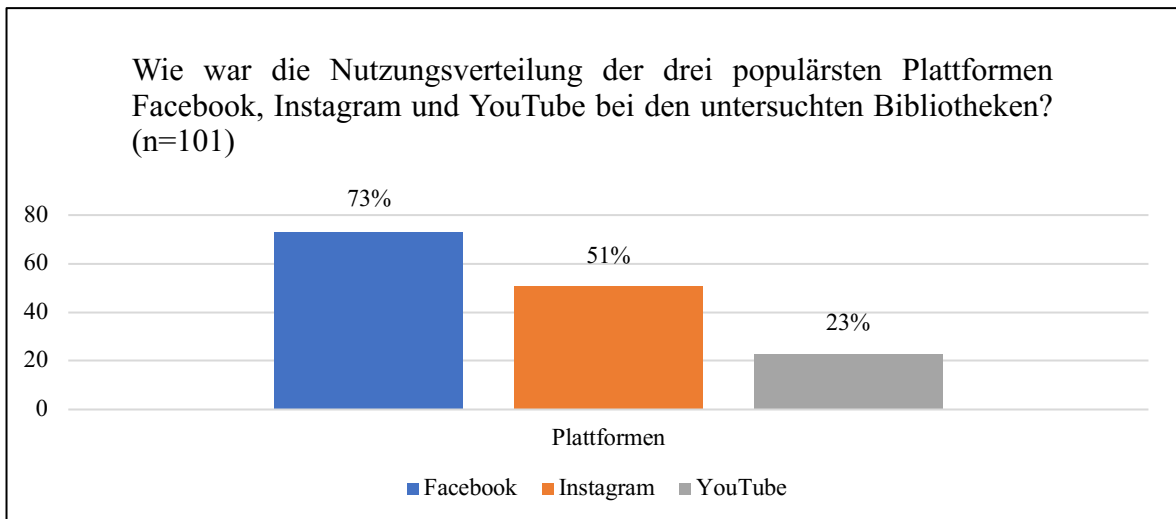


Abbildung 2: Nutzungsverteilung von Facebook, Instagram und YouTube während des Lockdowns. Quelle: Eigene Erhebung.

Insgesamt ist ein deutlicher Unterschied in der Nutzungsverteilung zwischen den dbv-Sektionen 1 und 2 zu erkennen: So setzten alle Bibliotheken der Sektion 1 Facebook als Kommunikationskanal ein, dahingegen nur 67% der Bibliotheken der Sektion 2. Instagram wurde im Verhältnis 84% (Sektion 1) zu 44% (Sektion 2) als Mittel der Öffentlichkeitsarbeit eingesetzt. YouTube fand bei 53% der Bibliotheken der Sektion 1 Anwendung und lediglich bei 16% der Bibliotheken der Sektion 2 (siehe Abbildung 3).

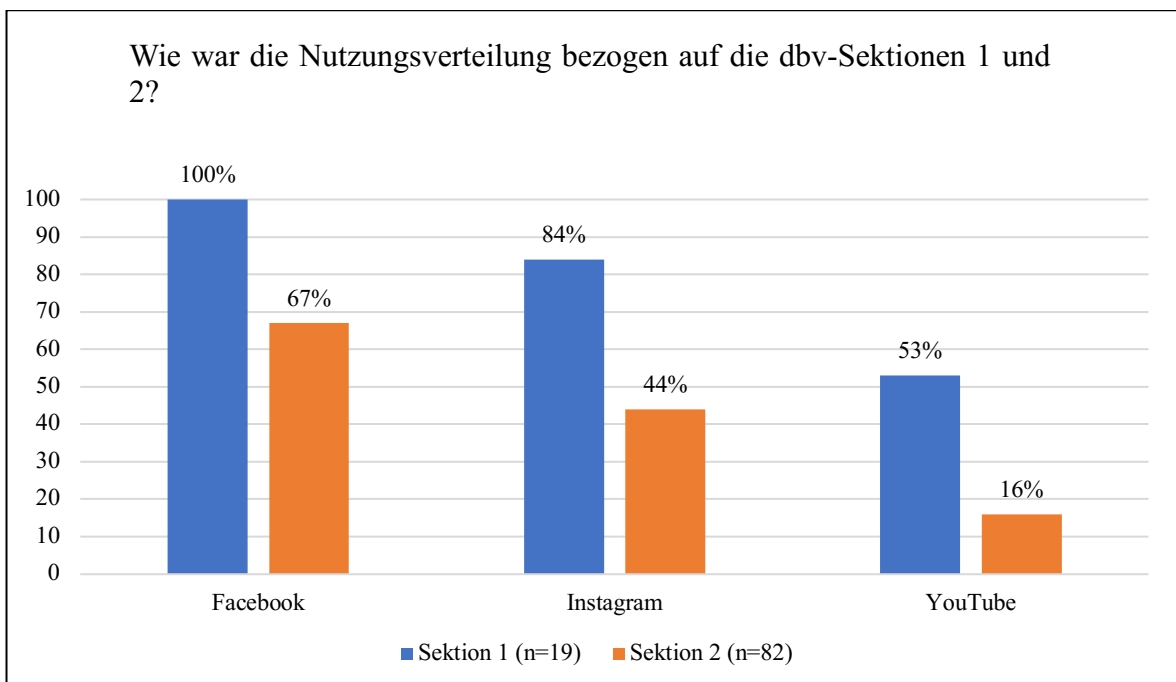


Abbildung 3: Nutzungsverteilung von Facebook, Instagram und YouTube innerhalb der dbv-Sektionen 1 und 2. Quelle: Eigene Erhebung.

Die Untersuchung zeigt überdies, ob und wenn ja wie viele Social-Media-Kanäle die untersuchten Bibliotheken gleichzeitig nutzen:¹¹⁰ So setzt ca. ein Drittel (34%) nur ein Netzwerk zur Kommunikation mit den Zielgruppen ein, 27% verwendeten zwei Netzwerke und 20% setzten Facebook, Instagram und YouTube gleichzeitig ein. Auch an dieser Stelle fällt die intensivere Verwendung der sozialen Medien der Bibliotheken der Sektion 1 auf: So setzte rund die Hälfte dieser Bibliotheken (47%) alle drei Kanäle ein, wohingegen innerhalb der Sektion 2 nur eine Minderheit (13%) alle drei Kanäle mit Inhalten bediente. Rund ein Viertel (24%) der Bibliotheken innerhalb dieser Sektion verzichtete komplett auf Nutzerkommunikation via Social-Media (siehe Abbildung 4).

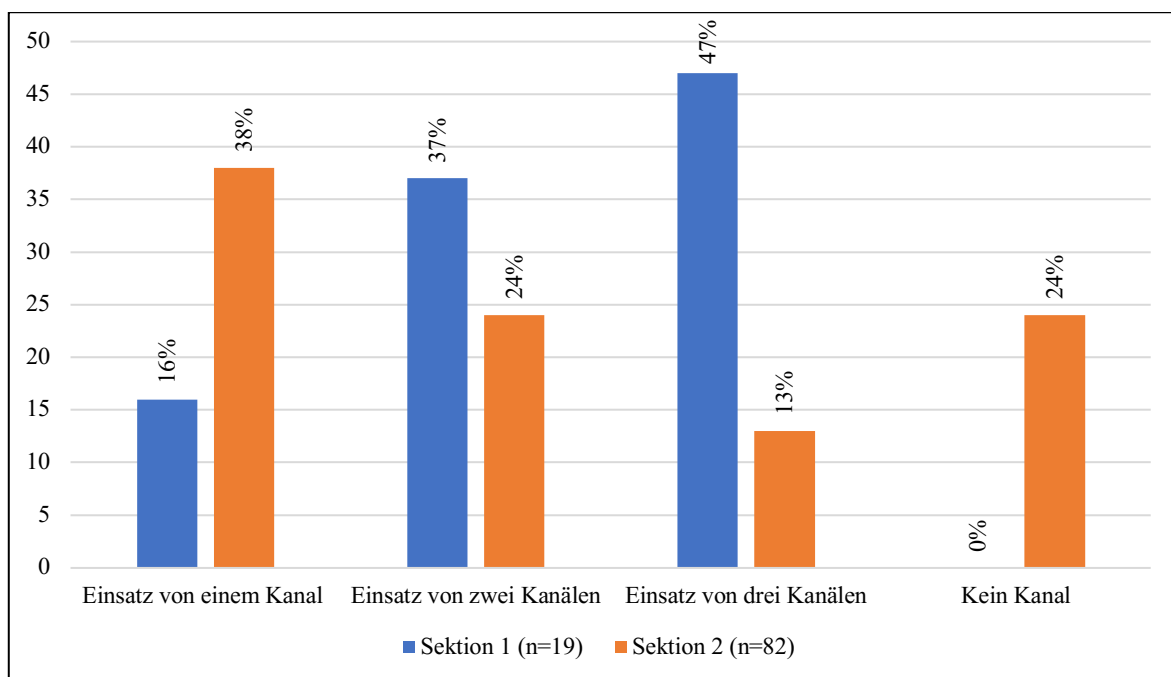


Abbildung 4: Anzahl der eingesetzten Kanäle (Facebook, Instagram, YouTube) nach Sektionen. Quelle: Eigene Erhebung.

Zusammenfassend behält Facebook seine von Neumann 2014 bereits herausgearbeitete Spitzenposition hinsichtlich der Nutzung in der Öffentlichkeitsarbeit inne.¹¹¹ Zudem scheinen die Social-Media-Aktivitäten in Abhängigkeit zur Größe der Bibliothek zu stehen: So sind die Bibliotheken der Sektion 1 deutlich häufiger in mehreren Netzwerken gleichzeitig aktiv, wobei die Mehrheit der Bibliotheken der Sektion 2 nur eine der drei Plattformen nutzt. Der Einsatz von YouTube kann insgesamt eher als zurückhaltend interpretiert werden: Innerhalb der ansonsten Social-Media-affinen Sektion 1 findet YouTube bei ca. der Hälfte der

¹¹⁰ Siehe Anhang 5.

¹¹¹ Vgl. Neumann 2014, S. 42.

Bibliotheken Anwendung (53%) und innerhalb der Sektion 2 bei nur 16%. Dies ist um so bemerkenswerter, da es sich bei YouTube um eine stark aufstrebende Plattform handelt. Zudem erscheint das Videoportal für die Nutzung in der Corona-Krise besonders prädestiniert, da via YouTube Veranstaltungen, wie beispielsweise Bilderbuchkinos oder Vorleseangebote, aber auch Tutorials zum Service für den Nutzer bereitgestellt werden könnten. Darüber hinaus könnten die Videos von Facebook geteilt werden, so dass im Falle einer Neuregistrierung bei YouTube keine neue Community aufgebaut werden müsste. Ob die Bibliotheken evtl. aufgrund der coronabedingten Schließzeit ihre Aktivitäten bei YouTube intensivierten beziehungsweise in diesem Zusammenhang im Sinne eines Krisenmanagements reagierten, soll bei der Betrachtung der nächsten Frage beantwortet werden.

F3: Wie aktiv kommunizierten die Bibliotheken über die sozialen Medien? Gab es während des Lockdowns eine Intensivierung der Social-Media-Aktivitäten?

Die untersuchten Bibliotheken teilten bei Facebook während der Schließzeit rund 1,3 Beiträge täglich mit ihren Communities. Damit wurden bei Facebook (42) dreimal so viele Postings veröffentlicht wie bei Instagram (14) im selben Zeitraum. Weit abgeschlagen folgt YouTube mit fünf veröffentlichten Beiträgen. Das Ergebnis lässt sich mit den Eigenschaften der Netzwerke erklären: Da Facebook im Gegensatz zu Instagram textbasiert ist, sich Links und Videos teilen lassen, eignet es sich von seiner Grundfunktion eher zum Verbreiten allgemeiner Informationen, wie Neuigkeiten, Serviceänderungen oder Gesundheitsinformationen. Das Erstellen von YouTube-Videos scheint hingegen am meisten Arbeits- und Planungszeit zu beanspruchen und hat sich insgesamt zur Zeit des Lockdowns noch nicht zur flächendeckenden Nutzung innerhalb der Öffentlichkeitskommunikation in Bibliotheken durchgesetzt.

Bezüglich der Social-Media-Aktivität ist bei den untersuchten Bibliotheken eine deutliche Intensivierung festzustellen: So erhöhten die Bibliotheken ihre Postingfrequenz sowohl bei Facebook (+39%) als auch bei Instagram (+60%) im Vergleich zur Zeit vor dem Corona-Lockdown (siehe Abbildung 5).

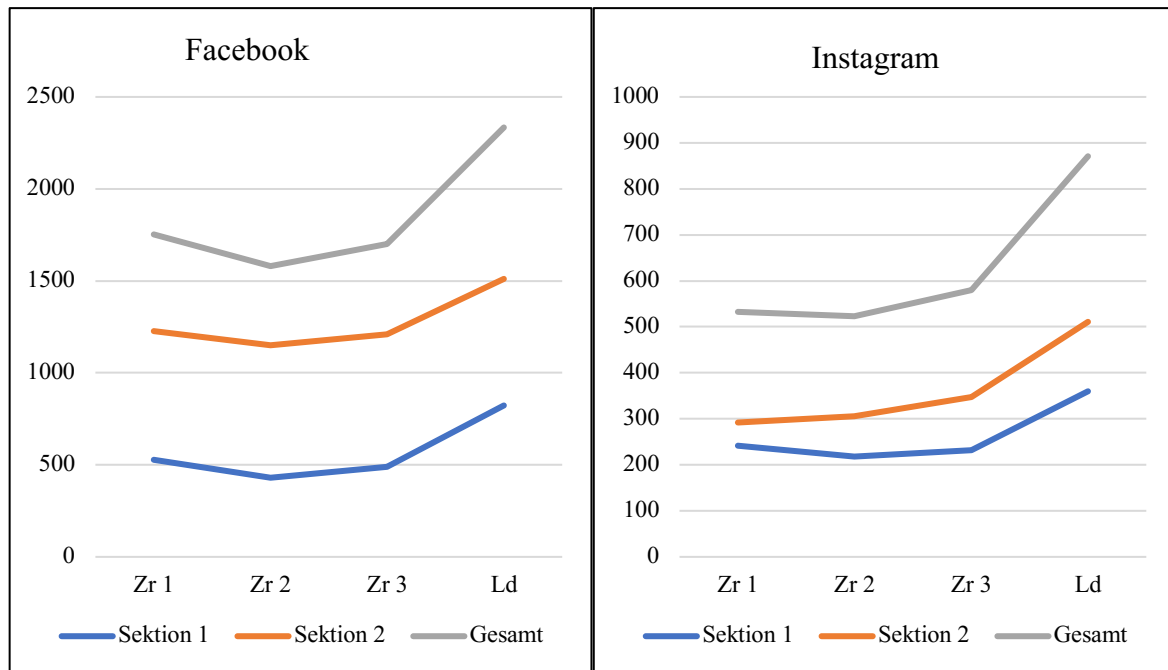


Abbildung 5: Anzahl der Postings vor und während des Lockdowns (Zr = Zeitraum, Ld=Lockdown). Zeitraum 1 (Zr 1) vom 29.10.2019 bis 29.11.2019, Zeitraum 2 (Zr 2) vom 07.01.2020 bis 07.02.2020 und Zeitraum 3 (Zr 3) vom 11.02.2020 bis 13.03.2020. Quelle: Eigene Erhebung.

Auch beim videobasierten Portal YouTube ist eine deutliche Intensivierung der Social-Media-Aktivitäten während des Corona-Lockdowns festzustellen (siehe Abbildung 6): So erhöhten die Bibliotheken, die einen entsprechenden Account besaßen, ihre Postingfrequenz von durchschnittlich 12 Postings pro Monat auf 177 Beiträge während der Schließzeit. Besonders die Stadtbibliothek Paderborn (33), die Stadtbibliothek Rostock (23) und die Stadtbücherei Frankfurt am Main (21) entdeckten YouTube als Instrument der Öffentlichkeitsarbeit. Da alle drei Bibliotheken in den vorhergehenden Untersuchungszeiträumen keine Videos veröffentlichten, diente die Corona-Krise wohl als Katalysator.

Dieser Trend wird durch weitere Daten sichtbar. So meldeten sich 37% der untersuchten Bibliotheken mit YouTube-Account (n=41) entweder während des Untersuchungszeitraums (17.03.2020-17.04.2020) neu bei YouTube an oder veröffentlichten nach längerer Abstinenz (letztes gepostetes Video im Jahr 2019 oder davor) erneut mindestens ein Video.¹¹²

¹¹² Siehe Anhänge 8 und 9.

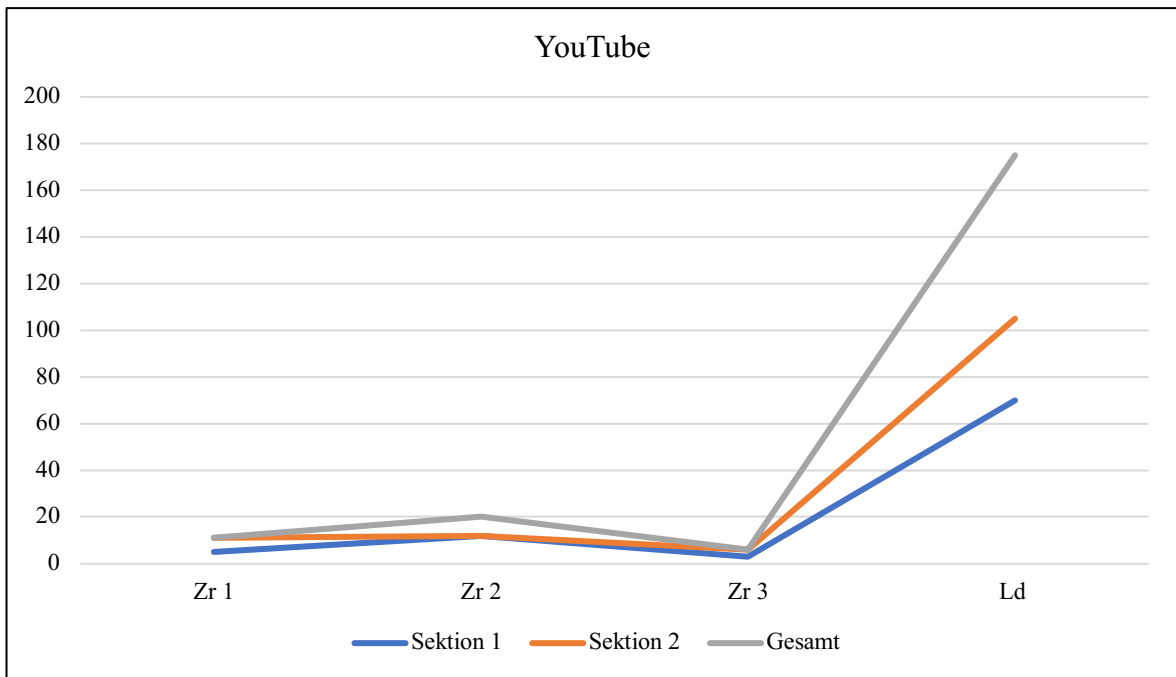


Abbildung 6: Anzahl der Postings vor und während des Lockdowns (Zr= Zeitraum, Ld= Lockdown). Quelle: Eigene Erhebung.

Wird die Häufigkeit der Postings bei Facebook und Instagram innerhalb des Corona-Lockdowns zusammen betrachtet erhöhten 28% ihre Postingfrequenz leicht, 17% stark und 22% der Bibliotheken steigerten ihr Kommunikationsverhalten extrem (Definition siehe Abb. 7). Bei 28% der Bibliotheken kam es zu einer Verringerung der Anzahl der geposteten Beiträge.

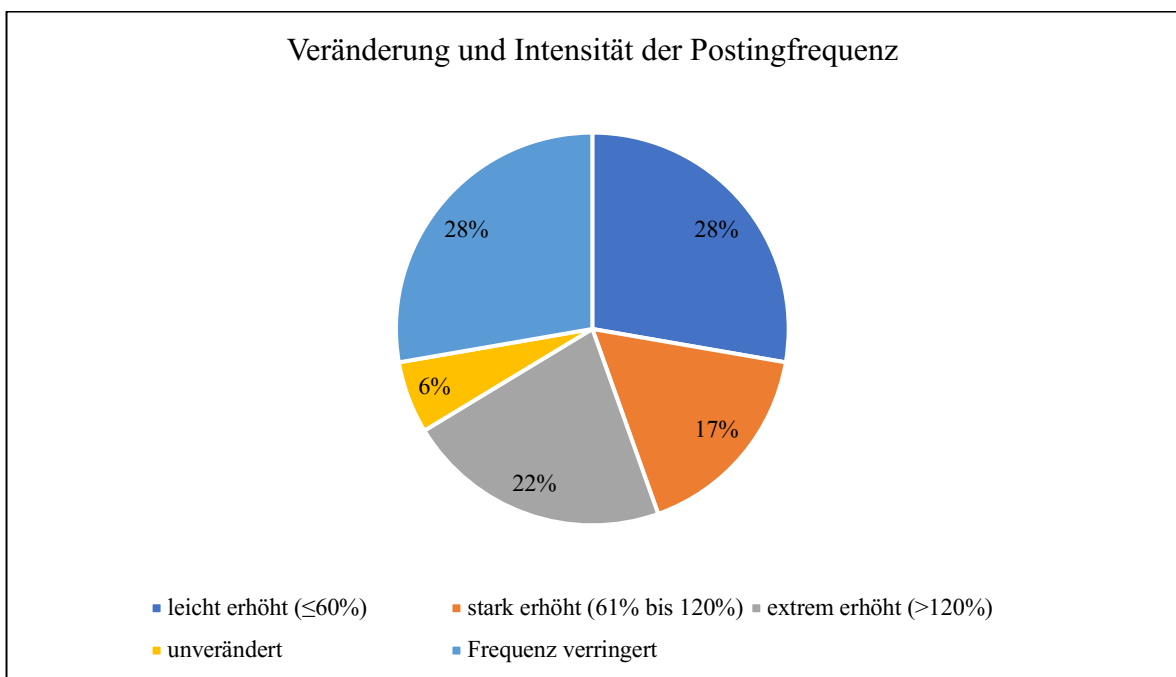


Abbildung 7: Veränderung und Intensität der Postingfrequenz bei Facebook und Instagram während des Lockdowns. Quelle: Eigene Erhebung.

Insgesamt kann bilanziert werden, dass die Bibliotheken die Vorteile der sozialen Medien erkannten und diese zur Kommunikation mit den Zielgruppen verstärkt nutzten. Zwar muss an dieser Stelle betont werden, dass die Anzahl der Beiträge kein Qualitätsmerkmal darstellt, eine Erhöhung der Beitragsfrequenz jedoch aufgrund der Schließung des physischen Ortes in Zusammenhang mit den Auswirkungen eines Krisenmanagements die logische Folgerung darstellt. Bibliotheken, die ihre Social-Media-Aktivitäten bei Facebook und Instagram stark oder extrem erhöhten, muss in Bezug auf die Öffentlichkeitsarbeit in der Corona-Krise ein proaktives beziehungsweise kalkulierte Handeln unterstellt werden. Diese Bibliotheken wollten den Nutzer bewusst in der Krise begleiten, ihm bei der Bewältigung des Alltags Unterstützung bieten und nicht zuletzt ihre (digitalen) Angebote und Dienstleistungen bewerben.

Im gleichen Zusammenhang ist die verstärkte beziehungsweise wiederentdeckte Nutzung von YouTube zu betrachten, da diese eindeutig in Bezug zur Corona-Krise steht. So eignet sich der Einsatz von YouTube besonders, da sich das Portal einerseits steigender Beliebtheit erfreut und andererseits beispielsweise durch das Veröffentlichen von Tutorials oder Vorleseangeboten für Kinder in der Krisenzeit ein besonderer Mehrwert zur Verfügung gestellt werden kann. Im Gegensatz dazu ist die Reduzierung der Aktivitäten auf personelle Einschränkungen (Urlaub oder Einsatz des Social-Media-Betreuers an anderem Dienort), ein unzureichendes Krisenmanagement oder aber sehr geringe Frequenzunterschiede, die beispielsweise aufgrund der Schwerpunktsetzung des jeweiligen Kanals entstehen können, zurückzuführen.

F4: Welche Inhalte vermittelten die Bibliotheken während der coronabedingten Schließzeit über Facebook?

Die nachfolgenden Tabellen zeigen die Häufigkeitsverteilungen der Themen geordnet nach den Kategorien „Krisenmanagement“, „Informationskompetenz“, „Corona-Informationsverbreiter“, Freizeitgestaltung, Unterhaltung, Alltagsbewältigung“, „Lernort“ sowie „Sprach- und Leseförderung“.

In der Kategorie „Krisenmanagement“ dominieren die Bereiche „Neue Angebote“ sowie „Bibliotheksausweis, Schnupperausweis“, da die Bibliotheken verstärkt Maßnahmen ergriffen, um die (digitale) Nutzung zu ermöglichen, ohne jedoch den physischen Ort aufsuchen zu müssen. Auffallend ist, dass die Bibliotheken der Sektion 1 prozentual häufiger neue Angebote bewarben, genau wie Tutorials und die Möglichkeit der Medienausleihe und

Rückgabe. Scheinbar konnten größere Bibliotheken flexibler auf die neue Krisensituation reagieren beziehungsweise hatten bereits vor der Corona-Krise entsprechende Angebote. Obwohl diese Interpretation naheliegend erscheint, sei an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass die Differenz zu Sektion 2 auch durch das wiederholte Bewerben einiger weniger Angebote zustande kommen könnte.

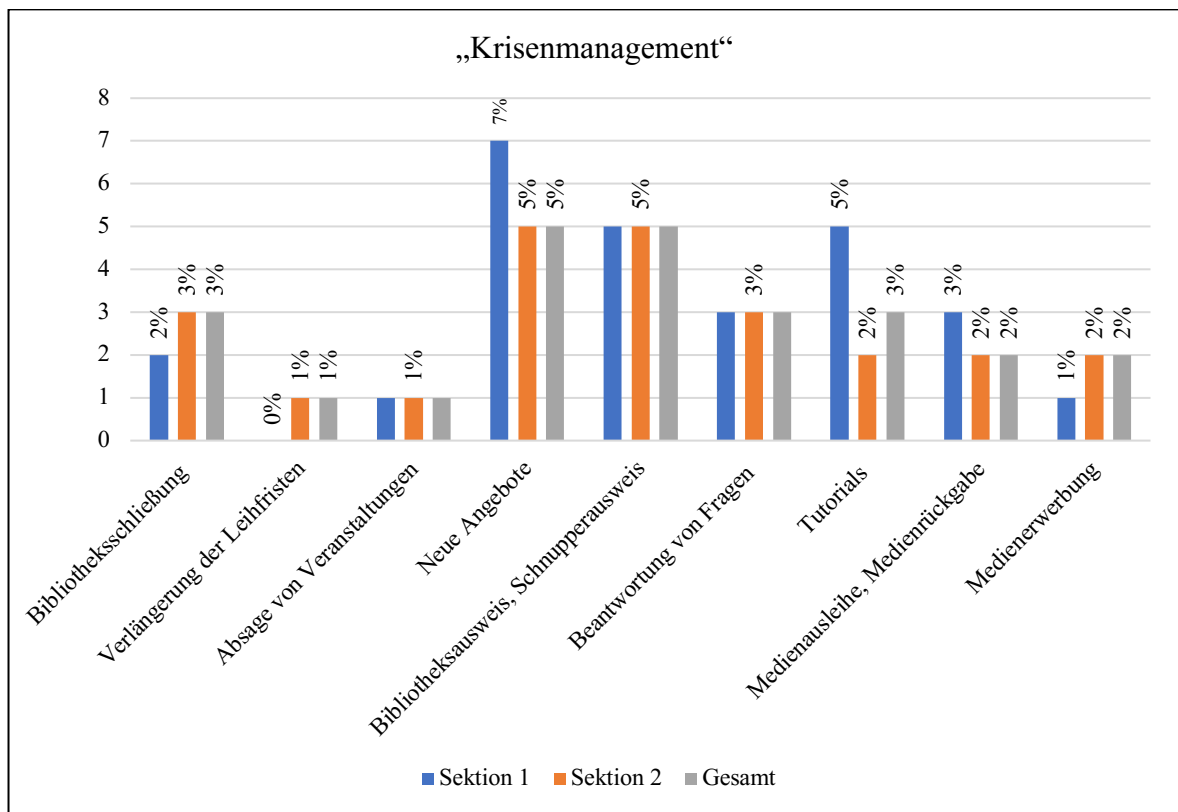


Abbildung 8: Häufigkeitsverteilung der Themen in der Kategorie „Krisenmanagement“. Quelle: Eigene Erhebung.

Inhalte, die sich zur Kategorie „Informationskompetenz“ zuordnen lassen, wurden von den Bibliotheken fast gar nicht geteilt. Sowohl Angebote, die über die Bibliothek zugänglich sind (0%) als auch externe Angebote zur Faktenprüfung (1%) fanden kein besonderes Augenmerk. Zwar war eine geringe Ausprägung dieser Kategorie zu erwarten, da sich ein Facebook-Account nicht täglich Angeboten zum Thema Informationskompetenz widmen kann, jedoch ist die äußerst geringe Zuordnung dieser Kategorie (13 Postings) prägnant.

Innerhalb der Kategorie „Corona-Informationsverbreiter“ wurde am meisten auf Schutzmaßnahmen verwiesen (56 Postings) sowie Aufklärung für Kinder betrieben (20 Postings). Ein wesentlicher Unterschied zwischen den Sektionen besteht innerhalb dieser Kategorie nicht.

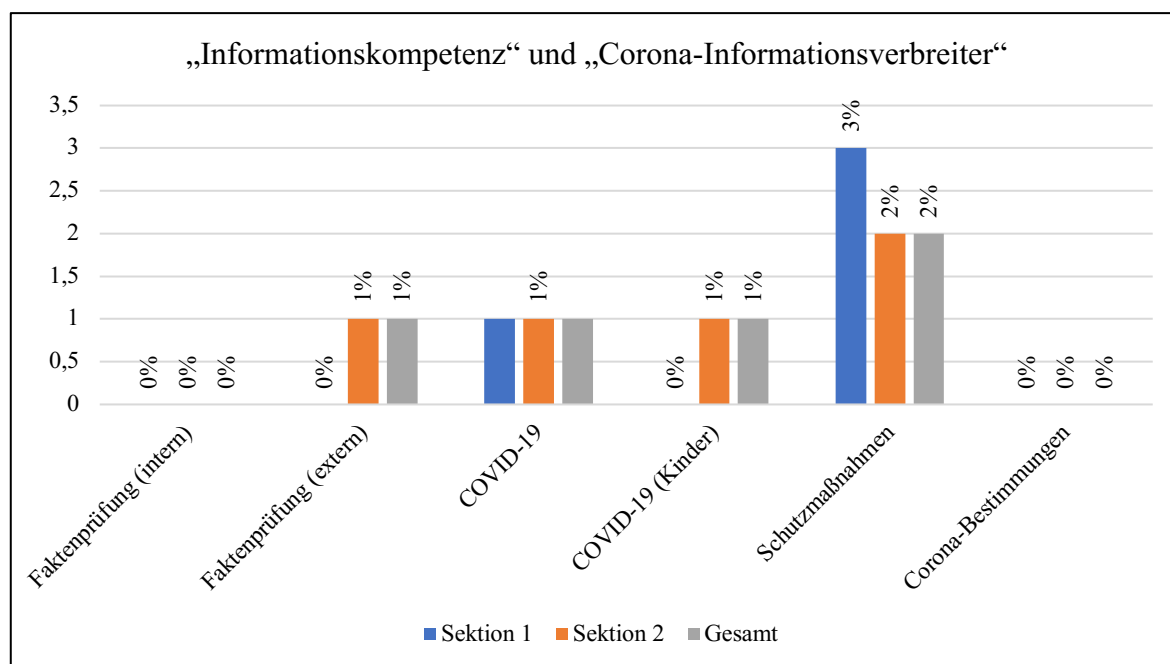


Abbildung 9: Häufigkeitsverteilung der Themen in der Kategorie „Corona-Informationsverbreiter“. Quelle: Eigene Erhebung.

Innerhalb der Kategorie „Freizeitgestaltung, Unterhaltung, Alltagsbewältigung“ befinden sich die während der Corona-Krise schwerpunktmäßig von Bibliotheken beworbenen Kategorien: Die meisten Postings verwiesen, analog zu den Ergebnissen von Vonhof und Seidl, auf „bestehende digitale Angebote“ (275 Postings), gefolgt von „Spiele und Kreatives“ (255 Postings), „Blick hinter die Kulissen (245 Postings) und „externe digitale Angebote“ (215 Postings). Im Vergleich der Sektionen fällt auf, dass die Bibliotheken der Sektion 1 verstärkt die eigenen digitalen Angebote bewarben, was mit der Spitzenposition bei den Medientipps korreliert. Die Bibliotheken der Sektion 2 haben bei den persönlicheren Beiträgen wie beispielsweise Einblick in den Arbeitsalltag sowie bei den Beschäftigungsangeboten für Familien und Kinder prozentual mehr Angebote zur Verfügung gestellt.

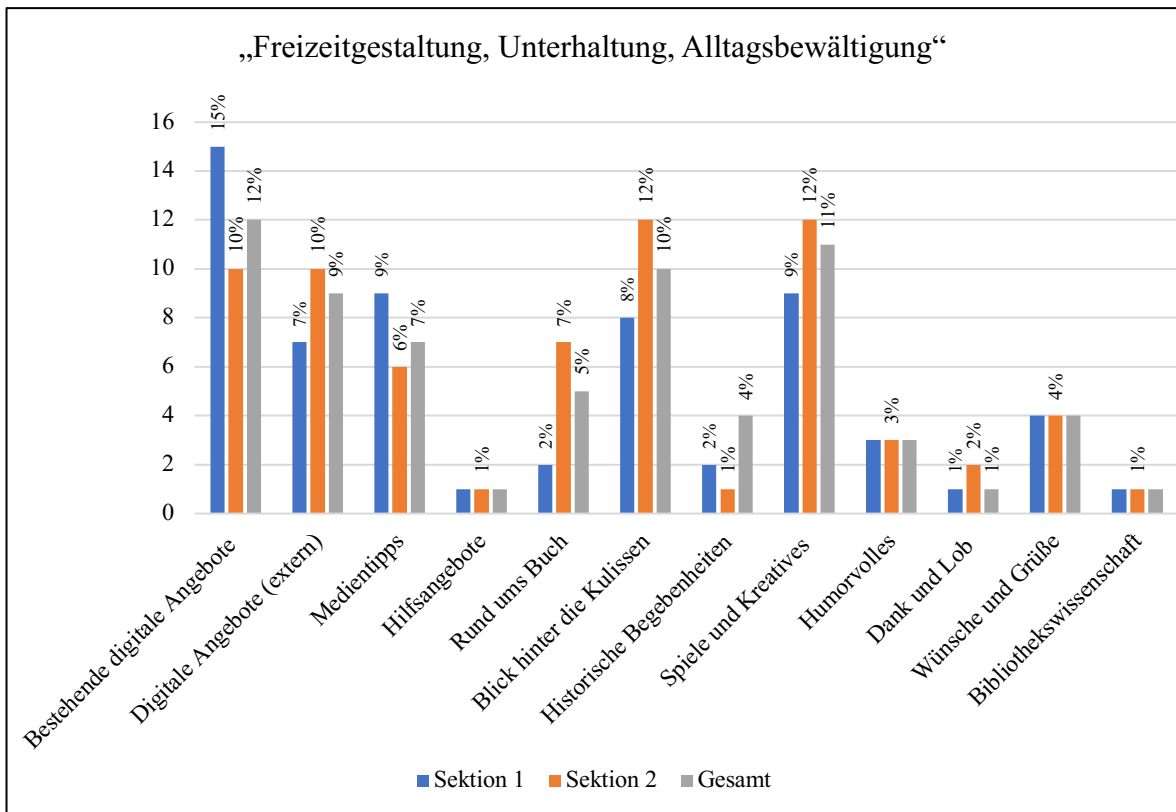


Abbildung 10: Häufigkeitsverteilung der Themen in der Kategorie „Freizeitgestaltung, Unterhaltung, Alltagsbewältigung“. Quelle: Eigene Erhebung.

Auch bei den Kategorien „Lernort“ sowie „Sprach- und Leseförderung“ fällt auf, dass die Bibliotheken der Sektion 1 bei digitalen Lern- und Vorleseangeboten verstärkt Inhalte bewarben, die über die Bibliothek zugänglich sind, im Gegensatz zu externen Angeboten. Diese wurden besonders von Bibliotheken der Sektion 2 (74 Postings) herangezogen, um Vorleseangebote für ihre Zielgruppe zur Verfügung zu stellen.

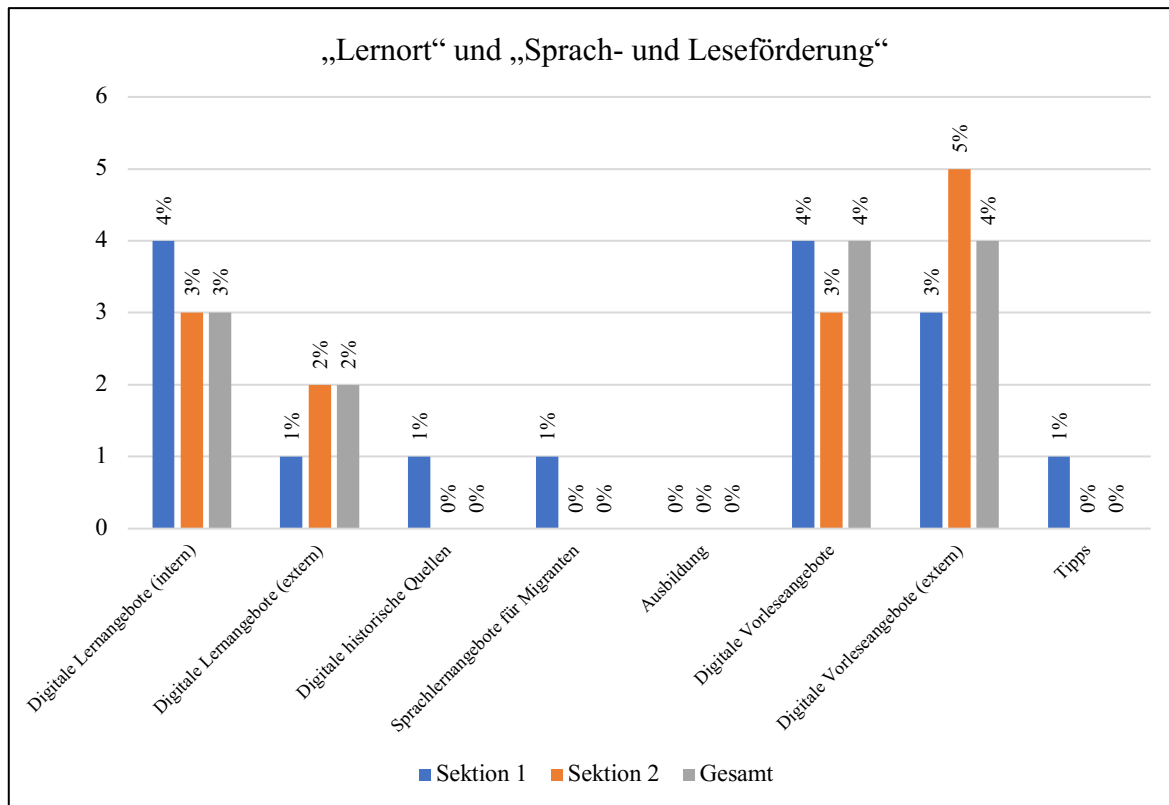


Abbildung 11: Häufigkeitsverteilung der Themen in den Kategorien „Lernort“ und „Sprach- und Leseförderung“. Quelle: Eigene Erhebung.

F5: Welche Funktion nahmen die Bibliotheken aufgrund ihrer Social-Media-Aktivitäten via Facebook während des Lockdowns ein?

Insgesamt wurden den 2334 untersuchten Facebook-Postings 2608 Merkmalsausprägungen zugeordnet, die wiederum sechs zentralen Kategorien angehören. Mit großem Abstand sind mehr als die Hälfte der geposteten Inhalte (61%) der Bibliotheksfunktion „Freizeitgestaltung, Unterhaltung, Alltagsbewältigung“ zuzuordnen, gefolgt von den Funktionen „Krisenmanagement“ (22%), „Sprach- und Leseförderung“ (7%), „Lernort“ (5%), „Corona-Informationsverbreiter“ (4%) und „Informationskompetenz“ (0,5%).

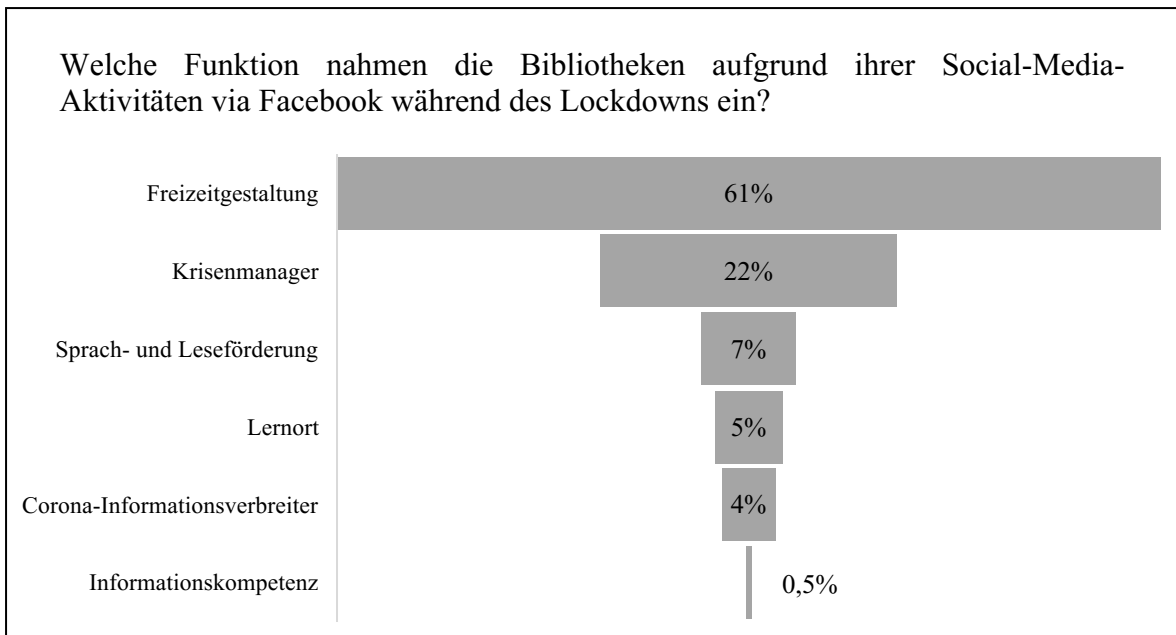


Abbildung 12: Verteilung der einzelnen Themen in Bezug zur jeweiligen Bibliotheksfunktion. Quelle: Eigene Erhebung.

Mit Angeboten zur Freizeitgestaltung, Unterhaltung beziehungsweise Alltagsbewältigung widmeten sich die untersuchten Bibliotheken schwerpunktmäßig folglich ihren Kernaufgaben. Auch in Bezug auf die veränderte Benutzung und einem damit verbundenen Krisenmanagement widmeten sich rund ein Fünftel der Beiträge. Bemerkenswert sind die geringen Ausprägungen der restlichen Bibliotheksfunktionen. Zwar liegt es vermeintlich auf der Hand, dass ein Facebook-Kanal vermehrt unterhaltende Inhalte oder Serviceänderungen kommuniziert, jedoch sind die Bereiche „Sprach- und Leseförderung“ (190 Postings), „Lernort“ (132 Postings) sowie im Besonderen die Funktionen „Corona-Informationsverbreiter“ (104 Postings) und „Informationskompetenz“ (13 Postings) in Zusammenhang mit der Anzahl der untersuchten Bibliotheken beziehungsweise der Vielzahl der Postings stark unterrepräsentiert.

Das Ergebnis steht somit im Kontrast zu den Forderungen der Wissenschaft, da weder Gesundheits- und Schutzmaßnahmen (Lankes) noch vertrauenswürdige Informationen über das Corona-Virus (Jaeger et al., Zach) verstärkt verbreitet wurden. Somit ist das Unterstützen der Community (Featherstone et al.) nur in Teilen beziehungsweise in Bezug auf den von Mabe und Ashley genannten zentralen Bereich „Freizeitgestaltung, Unterhaltung, Alltagsbewältigung“ erfolgt. Eine Parallele besteht zudem zu Zachs Erkenntnissen aus der H1N1-Pandemie, da die untersuchten Bibliotheken ebenfalls zum Großteil Informationen zur Bibliothek und nicht zur Krise verbreiteten. Darüber hinaus steht die extreme Vernachlässigung der „Informationskompetenz“ im Kontrast zur herausgearbeiteten Recherchekompetenz der

Bibliothekare (Mabe, Ashley sowie Hamilton, Brown) sowie diversen bibliothekarischen Positionspapieren, die Informationskompetenz aktuell als Kerngeschäft identifizieren beziehungsweise ihre Vermittlung auf digitalem Weg als Standard definieren.¹¹³ Die Ergebnisse können auf folgende Umstände zurückzuführen sein: Erstens könnten die Bibliotheken keinen Bedarf an der Verbreitung von Informationen bezüglich COVID-19 gesehen haben, da einerseits städtische Accounts die angesprochene Funktion übernahmen und sich andererseits die jeweiligen Bibliotheken ihrer Rolle nicht bewusst waren. Zweitens könnten die nötigen technischen Ressourcen nicht zur Verfügung gestanden haben, weshalb eine digitale Umsetzung zahlreicher Angebote nicht möglich war. Drittens könnte das Krisenmanagement die Bedürfnisse der Nutzer vernachlässigt haben, indem andere Schwerpunktsetzungen erfolgten.

¹¹³ Vgl. Deutscher Bibliotheksverband 2021, S. 7; Netzwerk Bibliothek (o. D.), S. 3.

8 Schlussbetrachtung

„Wiedereröffnung der Stadtbibliothek! Mit großer Freude möchten wir euch mitteilen, dass die Stadtbibliothek unter Einhaltung strenger Hygienemaßnahmen ab Montag wieder für den Publikumsverkehr geöffnet hat! Wir freuen uns auf euch!“

Auch dieser Satz erreichte in zahlreichen Varianten die Bibliotheksnutzer in ganz Deutschland und beendete die erste coronabedingte Schließphase deutscher Bibliotheken. Zugleich eröffnete er eine neue Form der Bibliotheksnutzung, die von Einlass- und Aufenthaltsbeschränkungen, Mindestabständen, Maskenpflicht und besonderen Publikumsleitsystemen gekennzeichnet war. Bevor jedoch weitere Folgen der Schließungsphase sowie Rückschlüsse auf Grundlage der vorliegenden Arbeit erörtert werden, sollen an dieser Stelle zentrale Aussagen zusammengefasst werden:

Ausgehend von einer Definition und Einordnung des Untersuchungsgegenstandes wurde die enorme gesellschaftliche Durchdringung der sozialen Medien herausgearbeitet. Hier spielen aktuell die Netzwerke Facebook, Instagram und YouTube eine besondere Rolle. Dies erkannten auch Öffentliche Bibliotheken, da mittlerweile die Verwendung von Social-Media als Standard bezeichnet werden kann. Folglich wurden die sozialen Medien auch in der Corona-Krise aufgrund ihrer Vorteile im Vergleich zu anderen Instrumenten der Öffentlichkeitsarbeit, eingesetzt: Die vermehrte Nutzung seitens der Zielgruppen in der Krise, das beiläufige Aufnehmen relevanter Informationen, das Monitoring, der flexible Einsatz verschiedener Medieninhalte sowie die Vernetzung mittels Hashtags, die jedoch nur zu rudimentären Vernetzungsaktionen in der Bibliothekswelt führte, können hier als Vorteile genannt werden.

Die Arbeit offenbarte zugleich ein Paradoxon: So wurden die Wichtigkeit und zentrale Bedeutung des physischen Bibliotheksortes dargestellt, die neben der fortschreitenden Digitalisierung der Gesellschaft steht. Hier scheint eine Aufwertung des digitalen Raumes vonnöten, die Etablierung eines „*Digitalen Dritten Ortes*“, der gleichberechtigt neben dem physischen Ort steht. Dies erscheint umso wichtiger, da die Corona-Krise als Katalysator einer gesteigerten Erwartungshaltung der Nutzer dienen könnte. Somit erscheint es unausweichlich, dass sich Öffentliche Bibliotheken entsprechend positionieren und Dienstleistungen dahingehend anpassen.

Anlässlich der plötzlichen Schließung der physischen Orte mussten die Bibliotheken ein Krisenmanagement erarbeiten beziehungsweise umsetzen. Hier haben die amerikanischen Public Libraries im Gegensatz zur deutschen Bibliothekslandschaft eine Vorreiterrolle, da

ihre Funktion in der Krise aufgrund in der Vergangenheit erlittener Naturkatastrophen bereits erprobter erscheint und zudem umfänglicher diskutiert wurde. So hat die Bibliothek eine zentrale Stellung in der Gemeinde, aufgrund dessen diese als Kommunikationszentrum mit allen dazugehörenden Facetten dient. Dazu zählen beispielsweise die Wichtigkeit der Unterhaltung sowie das Bereitstellen von digitalen Ressourcen und Informationen, wozu auch Gesundheitsinformationen gehören. Bezogen auf die hier untersuchten Social-Media-Aktivitäten wurden zur Erörterung einer Krisenfunktion der Öffentlichen Bibliotheken anhand der fünf Steuerungs- und Lenkungsmechanismen (wahrnehmen, bewerten, entscheiden, Aktion und Reflexion) von Möhrle und Hoffmann entsprechende Handlungsfelder in Form von sechs Bibliotheksfunktionen abgeleitet, die die Öffentlichen Bibliotheken in der Corona-Krise in unterschiedlicher Ausprägung bedienen können: Erstens das „Krisenmanagement“, das die flexible (digitale) Anpassung der Benutzung sowie der Dienstleistungen an die Gegebenheiten impliziert. Zweitens die Vermittlung von „Informationskompetenz“, da gerade die Corona-Krise sowie die sozialen Medien als Quelle für das Aufkommen von Fake News identifiziert wurden. Drittens die Bibliothek als Informationsquelle über das neuartige Corona-Virus („Corona-Informationsverbreiter“), um Schutzmaßnahmen zu verbreiten und somit Neuinfektionen einzudämmen, eine Funktion, die vermehrt in der Literatur gefordert wurde. Viertens „Unterhaltung, Freizeitgestaltung, Alltagsbewältigung“, eine der Hauptfunktionen der Öffentlichen Bibliotheken. Hierzu zählen auch das Bewerben der Onleihe, das Bereitstellen von Bastelangeboten oder die Empfehlung lesenswerter Bücher. Fünftens die Bibliothek als „Lernort“, um Schüler und Eltern beim Homeschooling zu unterstützen sowie sechstens die „Sprach- und Leseförderung“, mit dem Ziel, kleineren Kindern das Lesen näherzubringen.

Der empirische Teil der Arbeit untersuchte mittels systematischer Internetrecherche sowie einer Inhaltsanalyse von 2334 Facebook-Postings die Social-Media-Aktivitäten von insgesamt 101 Öffentlichen Bibliotheken der dbv-Sektionen 1 und 2 im Zeitraum zwischen dem 17.03.2020 und dem 17.04.2020. Da in diesem Zeitraum alle untersuchten Bibliotheken coronabedingt geschlossen waren, stellen die Social-Media-Beiträge folglich ein zentrales Abbild der Öffentlichkeitskommunikation innerhalb der Corona-Krise dar. Zentrale Forschungsfragen waren:

1. Wie viele Öffentliche Bibliotheken nutzten soziale Medien während des ersten Lock-downs (17.03.2020 bis 17.04.2020) in Deutschland?

2. Wie war die Nutzungsverteilung der drei populärsten Plattformen Facebook, Instagram und YouTube bei den untersuchten Bibliotheken?
3. Wie aktiv kommunizierten die Bibliotheken über die sozialen Medien? Gab es während des Lockdowns eine Intensivierung der Social-Media-Aktivitäten?
4. Welche Inhalte vermittelten die Bibliotheken während der coronabedingten Schließzeit über Facebook?
5. Welche Funktion nahmen die Bibliotheken aufgrund ihrer Social-Media-Aktivitäten via Facebook während des Lockdowns ein?

Die Ergebnisse zeigen, dass ein Großteil der untersuchten Bibliotheken (80%) mindestens einen Social-Media-Kanal zur Kommunikation mit den Nutzern während des Lockdowns verwendete. Das Netzwerk Facebook ist in diesem Zusammenhang der meisteingesetzte Kanal (73%), gefolgt von Instagram (51%) und YouTube (23%), wobei Bibliotheken der Sektion 1 insgesamt deutlich affiner in Bezug auf den Einsatz sozialer Medien agieren. So setzte ca. die Hälfte dieser Bibliotheken (47%) die Kanäle Facebook, Instagram und YouTube parallel ein, Bibliotheken der Sektion 2 kommunizierten hingegen nur selten über alle drei Kanäle (13%).

Die Bibliotheken teilten im Untersuchungszeitraum rund 1,3 Beiträge pro Tag bei Facebook (absolut 42 Postings im Untersuchungszeitraum), etwa jeden zweiten Tage einen Beitrag bei Instagram (14 Postings) und durchschnittlich fünf Videos bei YouTube. Insgesamt ist eine deutliche Intensivierung hinsichtlich der Social-Media-Aktivitäten zu erkennen: 28% der Bibliotheken erhöhten die Beitragsfrequenz leicht, 17% stark und 22% der Bibliotheken steigerten ihre Beitragsfrequenz extrem.

Bezüglich der geposteten Inhalte wurden vermehrt „bestehende digitale Angebote“ beworben, gefolgt von den Bereichen „Spiele und Kreatives“ sowie „Blick hinter die Kulissen“. Im Sektionenvergleich fällt auf, dass Bibliotheken der Sektion 1 sowohl innerhalb der Kategorie „Freizeitgestaltung, Unterhaltung, Alltagsbewältigung“ als auch innerhalb der Kategorien „Lernort“ sowie „Sprach- und Leseförderung“ verstärkt die „bestehenden digitalen Angebote“ bewarben, Bibliotheken der Sektion 2 hingegen mehr persönlichere Beiträge mit der Community teilten beziehungsweise externe Angebote innerhalb dieser Kategorien zur Verfügung stellten. Insgesamt können mehr als die Hälfte der untersuchten Beiträge (61%) der Bibliotheksfunktion „Freizeitgestaltung, Unterhaltung, Alltagsbewältigung“ zugeordnet werden. Es folgen die Funktionen „Krisenmanagement“ (22%), „Sprach- und Leseförderung“ (7%), „Lernort“ (5%), „Corona-Informationsverbreiter“ (4%) sowie

„Informationskompetenz“ (0,5%). An dieser Stelle sei erneut darauf hingewiesen, dass nicht die Rangfolge der im vorangegangenen Satz genannten Kategorien überrascht, sondern die geringe Ausprägung dieser Kategorien.

Die Ergebnisse lassen Rückschlüsse, besonderes in Bezug auf die Themen Öffentlichkeitsarbeit samt Krisenmanagement sowie den Stand der Digitalisierung in Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland zu. Ein Krisenmanagement sollte dabei idealerweise bereits vor dem Einsetzen der Krise ausgearbeitet und die jeweils einzunehmende Funktion innerhalb der Krise definiert sein. Zur Umsetzung dieses Vorhabens sollte in Bibliotheken die bereits seit langem diskutierte digitale Transformation weiter voranschreiten. Dies betrifft einerseits die Ausstattung der Bibliotheksmitarbeiter mit entsprechender Technik wie Smartphones, WLAN-Zugang sowie der Software zur Bild- und Videobearbeitung und andererseits die Ausbildung von Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste und Bibliothekare. Auf dieser Grundlage sollten Bibliotheken in der Folge die Corona-Krise als Chance begreifen, auch unter dem Gesichtspunkt, gesteigerte Nutzererwartungen erfüllen zu können und neue digitale Schwerpunkte zu setzen. Hierzu zählen die Erweiterung des digitalen Medienangebots, die Digitalisierung der Arbeitsabläufe sowie die Entwicklung eigener digitaler Angebote und Dienstleistungen beziehungsweise die Überführung bestehender Services an den digitalen Ort. Mit der Intensivierung dieser Maßnahmen könnten sich die Öffentlichen Bibliotheken zudem im Zukunftskonzept der Smart City positionieren und ihre Daseinsberechtigung unterstreichen.

Die Bibliotheksverbände beziehen sich aktuell ebenso auf die aufgezeigten Handlungsfelder: So veröffentlichte der Berufsverband Information Bibliothek mit den Erfahrungen aus der Corona-Krise Ende 2020 ein Positionspapier¹¹⁴ und machte auf die prekäre Digital-Situation in Öffentlichen Bibliotheken aufmerksam. Auch an dieser Stelle wird auf eine Ausstattung der Bibliotheken verwiesen, die nicht zeitgemäß ist (siehe oben) und die Umsetzung von Ideen der Mitarbeiter nicht fördert. Zudem wird die Forderung der Aufwertung des digitalen Ortes erhoben:

„Für eine breite und doch zielgruppenorientierte digitale Vernetzung ist eine vollumfängliche Nutzung von Messenger-Diensten, Social-Media- und Netzwerkplattformen unumgänglich für eine zeitgemäße Programm- und

¹¹⁴ Vgl. Berufsverband Information Bibliothek 2020.

*Öffentlichkeitsarbeit. Die Sichtbarkeit unserer vielfältigen Angebote muss auch im digitalen Raum gewährleistet sein.*¹¹⁵

Der Bericht zur Lage der Bibliotheken 2020/2021 geht noch einen Schritt weiter, indem er von digitalen Bibliotheksräumen als offene Treffpunkte –also der Ausgestaltung des „*Digitalen Dritten Ortes*“– spricht.¹¹⁶

Aus den gewonnenen Erkenntnissen und den dargestellten Entwicklungslinien ergeben sich Fragen, die sowohl für weitere Forschungsvorhaben als auch für einzelne Bibliotheken im Sinne eines Innovationsmanagements von Interesse sein könnten:

1. Welche in der Corona-Krise neu entwickelten Angebote und Dienstleistungen werden dauerhaft von Bibliotheken übernommen?
2. Welche Social-Media-Inhalte teilten ausländische Bibliotheken während des Lock-downs mit ihren Communities? Welche Bibliotheksfunktionen werden in diesem Zusammenhang eingenommen?
3. Welche Eigenschaften hat ein „Digitaler Dritter Ort“?
4. Welche inhaltlichen Erwartungen hatten die Nutzer an den Social-Media-Content der Bibliotheken in der Corona-Krise? Hat sich die allgemeine Erwartungshaltung an die Bibliotheksangebote verändert?

¹¹⁵ Zit ebd.

¹¹⁶ Vgl. Deutscher Bibliotheksverband 2020b, S. 5.

9 Quellen- und Literaturverzeichnis

9.1. Social-Media-Kanäle der Bibliotheken

Die folgenden Tabellen listen die Namen der Facebook-, Instagram- und YouTube-Accounts der untersuchten Bibliotheken auf. Die Accounts können im jeweiligen Netzwerk über die Suchfunktion recherchiert werden:

Bibliotheken der dbv-Sektion 1

Bibliothek	Facebook https://www.facebook.com	Instagram https://www.instagram.com	YouTube https://www.youtube.com
Stadtbibliothek Pankow	Stadtbibliothek Pankow	stbibpankow	N.a.
Zentral- und Landesbibliothek Berlin	Zentral- und Landesbibliothek Berlin	zlb_berlin	Zentral- und Landesbibliothek Berlin
Stadtbibliothek Bielefeld	Stadtbibliothek Bielefeld	stadtbibliothekbielefeld	Stadtbibliothek Bielefeld
Stadtbücherei Bochum	Stadtbücherei Bochum	stadtbuechereibochum	Stadtbücherei Bochum
Stadtbibliothek Bremen	Stadtbibliothek Bremen	stabihb	Stadtbibliothek Bremen
Stadt- und Landesbibliothek Dortmund	Stadt- und Landesbibliothek Dortmund	stlbdortmund	Stadt- und Landesbibliothek Dortmund
Städtische Bibliotheken Dresden	Städtische Bibliotheken Dresden	bibodresden	Städtische Bibliotheken Dresden
Stadtbibliothek Duisburg	Stadtbibliothek Duisburg	stadtbibliothek.duisburg	Stadtbibliothek Duisburg
Stadtbüchereien Düsseldorf	Stadtbüchereien Düsseldorf	stadtbuechereien_duesseldorf	Stadtbüchereien Düsseldorf
Stadtbibliothek Essen	Stadtbibliothek Essen	Nein	Nein
Stadtbücherei Frankfurt am Main	Stadtbücherei Frankfurt am Main	stabue_frankfurt	Stadtbücherei Frankfurt am Main
Bücherhallen Hamburg	Bücherhallen Hamburg	buecherhallen	Bücherhallen Hamburg
Stadtbibliothek Hannover	Stadtbibliothek Hannover	stabi_hannover	Nein
Stadtbibliothek Köln	Stadtbibliothek Köln	stbibköl	StadtbibliothekKoeln
Leipziger Städtische Bibliotheken	Leipziger Städtische Bibliotheken	stadtbibliothek.leipzig	N.a.
Münchner Stadtbibliothek	Münchner Stadtbibliothek	muenchner_stadtbibliothek	Münchner Stadtbibliothek
Stadtbibliothek Nürnberg	Stadtbibliothek Nürnberg	Nein	Nein
Stadtbibliothek Stuttgart	Stadtbibliothek Stuttgart	stadtbibliothekstuttgart	Stadtbibliothek Stuttgart
Stadtbibliothek Wuppertal	Stadtbibliothek Wuppertal	stadtbibliothekwuppertal	Bibliotheken

Bibliotheken der dbv-Sektion 2

Bibliothek	Facebook https://www.facebook.com	Instagram https://www.instagram.com	YouTube https://www.youtube.com
Stadtbibliothek Aachen	Stadtbibliothek Aachen	youth_factory_ac_bibliothek	Stadtbibliothek Aachen
Stadtbücherei Augsburg	Stadtbücherei Augsburg	stadtbuecherei_augsburg	Nein
Stadtbücherei Bergisch Gladbach	Stadtbücherei Bergisch Gladbach	stadtbuecherei_bgl	Nein
Stadtbibliothek Spandau	Stadtbibliothek Spandau	Nein	N.a.
Stadtbibliothek Charlottenburg-Wilmersdorf	Stadtbibliothek Charlottenburg-Wilmersdorf	Nein	Nein
Stadtbibliothek Neukölln	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Steglitz-Zehlendorf	Stadtbibliothek Steglitz-Zehlendorf	stadtbibliotheksteglzehl	Nein
Stadtbibliothek Reinickendorf	N.a.	bibliothekenreinickendorf	Nein
Stadtbibliothek Berlin-Mitte	Stadtbibliothek Berlin-Mitte	stbmitte	Stadtbibliothek Berlin-Mitte
Stadtbibliothek Marzahn-Hellersdorf	Nein	stadtbibliothek_marzhell	N.a.
Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg	Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg	bibxhain	Nein
Stadtbibliothek Berlin-Lichtenberg	Stadtbibliothek Berlin-Lichtenberg	Nein	Nein
Stadtbibliothek Treptow-Köpenick	N.a.	Nein	Nein
Stadtbibliothek Tempelhof-Schöneberg	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Bonn	Stadtbibliothek Bonn	stadtbibliothek.bonn	Nein
Lebendige Bibliothek Bottrop	Lebendige Bibliothek	lebendige_bibliothek	Nein
Stadtbibliothek Braunschweig	Stadtbibliothek Braunschweig	Nein	Nein
Stadtbibliothek Bremerhaven	Stadtbibliothek Bremerhaven	Nein	Nein
Stadtbibliothek Chemnitz	Stadtbibliothek Chemnitz	sbchemnitz	Stadtbibliothek Chemnitz
Stadt- und Regionalbibliothek Cottbus	Stadt- und Regionalbibliothek Cottbus	bibliothekcottbus	Nein
Stadtbibliothek Darmstadt	N.a.	Nein	Nein
Anhaltische Landesbücherei Dessau	Nein	Nein	Nein
Stadt- und Regionalbibliothek Erfurt	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Erlangen	Stadtbibliothek Erlangen	stabi_erlangen	Stadtbibliothek Erlangen
Stadtbibliothek Freiburg	N.a.	Nein	Stadtbibliothek Freiburg
Städtische Volksbücherei Fürth	N.a.	deine_vobue	Nein
Stadtbibliothek Gelsenkirchen	Stadtbibliothek Gelsenkirchen	stabi_ge	Nein
Stadtbibliothek Göttingen	Stadtbibliothek Göttingen	Nein	N.a.
Stadtbibliothek Gütersloh GmbH	Stadtbibliothek Gütersloh	stabiguetersloh	Stadtbibliothek Gütersloh
Stadtbücherei Hagen	Stadtbücherei Hagen	Stadtbuecherei_hagen	Stadtbücherei Hagen
Stadtbibliothek Halle	Stadtbibliothek Halle	Nein	Nein
Stadtbüchereien Hamm	Stadtbüchereien Hamm	Nein	N.a.
Stadtbibliothek Hanau	Kulturforum Hanau	kultruforum_hanau	Nein

Bibliothek	Facebook https://www.facebook.com	Instagram https://www.instagram.com	YouTube https://www.youtube.com
Stadtbücherei Heidelberg	N.a.	stabue_heidelberg	Stadtbücherei Heidelberg
Stadtbibliothek Heilbronn	Stadtbibliothek Heilbronn	stbheilbronn	Stadtbibliothek Heilbronn
Stadtbibliothek Herne	Stadtbibliothek Herne	stadtbibliothekherne	Nein
Stadtbibliothek Hildesheim	Stadtbibliothek Hildesheim	Nein	Nein
Stadtbücherei Ingolstadt	N.a.	stadtbuecherei_in	Nein
Stadtbibliothek Jena	Ernst-Abbe-Bücherei Jena	Nein	Nein
Stadtbibliothek Karlsruhe	Stadtbibliothek Karlsruhe	Nein	Nein
Stadtbibliothek Kassel	N.a.	Nein	Nein
Stadtbücherei Kiel	N.a.	Nein	Nein
StadtBibliothek Koblenz	Nein	Nein	Nein
Mediothek Krefeld	Mediothek Krefeld	mediothek	Mediothek Krefeld
Stadtbibliothek Leverkusen	Stadtbibliothek Leverkusen	stblvrksn	Nein
Bibliothek der Hansestadt Lübeck	Nein	Nein	Nein
Stadtbücherei Lüdenscheid	Nein	stadtbuecherei_luedenscheid	Nein
Stadtbibliothek Ludwigsburg	Stadtbibliothek Ludwigsburg	stadtbibliothek_ludwigsburg	Stadtbibliothek Ludwigsburg
Stadtbibliothek Ludwigshafen	Stadtbibliothek Ludwigshafen	bibliothek_lu	Stadtbibliothek Ludwigshafen
Stadtbibliothek Magdeburg	Stadtbibliothek Magdeburg	Nein	N.a.
Öffentliche Bücherei Mainz – Anna Seghers	Öffentliche Bücherei Mainz – Anna Seghers	oeb_mainz	Nein
Stadtbibliothek Mannheim	Stadtbibliothek Mannheim	stadtbibliothekmannheim	Stadtbibliothek Mannheim
Bibliothek Moers	Bibliothek Moers	Nein	Nein
Stadtbibliothek Mönchengladbach	Stadtbibliothek Mönchengladbach	stadtbibliothekmg	Stadtbibliothek Mönchengladbach
Stadtbibliothek Mülheim an der Ruhr	Stadtbibliothek Mülheim/Ruhr	bibmuelheim	MedienHaus Mülheim an der Ruhr
Stadtbücherei Münster	Stadtbücherei Münster	stadtbuechereimuenster	Stadtbücherei Münster
Stadtbibliothek Neuss	Stadtbibliothek Neuss	stadtbibliothekneuss	Stadtbibliothek Neuss
Stadtbibliothek Oberhausen	Stadtbibliothek Oberhausen	N.a.	Nein
Stadtbibliothek Offenbach	Nein	Nein	N.a.
Stadtbibliothek Oldenburg	Stadtbibliothek Oldenburg	stadtbibliothekoldenburg	Nein
Stadtbibliothek Osnabrück	Stadtbibliothek Osnabrück	Nein	Nein
Stadtbibliothek Paderborn	Stadtbibliothek Paderborn	stabigram	Stabi Tube
Stadtbibliothek Pforzheim	Stadtbibliothek Pforzheim	stadtbibliothek_pforzheim	Nein
Stadt- und Landesbibliothek Potsdam	Stadt- und Landesbibliothek Potsdam	slbpotsdam	SLB Potsdam
Stadtbibliothek Recklinghausen	Stadtbibliothek Recklinghausen	stabib_re	Nein
Stadtbücherei Regensburg	Stadtbücherei Regensburg	stadtbuecherei.regensburg	Nein
Öffentliche Bibliothek Remscheid	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Reutlingen	Stadtbibliothek Reutlingen	stadtbibliothek.reutlingen	N.a.
Stadtbibliothek Rostock	Stadtbibliothek Rostock	stadtbibliothekrostock	Stadtbibliothek Rostock

Bibliothek	Facebook https://www.facebook.com	Instagram https://www.instagram.com	YouTube https://www.youtube.com
Stadtbücherei Rüsselsheim	Stadtbücherei Rüsselsheim	stadtbuecherei.ruesselsheim	Nein
Stadtbibliothek Saarbrücken	Stadtbibliothek Saarbrücken	Nein	Nein
Stadtbibliothek Salzgitter	N.a.	stbsalzgitter	Nein
Stadtbibliothek Schwerin	Nein	Nein	N.a.
Stadtbibliothek Siegen	Stadtbibliothek Siegen	Nein	Nein
Stadtbibliothek Solingen	Stadtbibliothek Solingen	Nein	Nein
Stadtbibliothek Ulm	N.a.	kinderbibliothek_ulm	Nein
Stadtbibliotheken Wiesbaden	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Wilhelmshaven	Stadtbibliothek Wilhelmshaven	Nein	Nein
Bibliothek Witten	Bibliothek Witten	bibliothekwitten	Kulturforum Witten
Stadtbibliothek Wolfsburg	Bildungshaus Wolfsburg	bildungshauswolfsburg	Bildungshaus Wolfsburg
Stadtbücherei Würzburg	Stadtbücherei Würzburg	stabue_wuerzburg	StaBueWuerzburg
Stadtbibliothek Zwickau	N.a.	Nein	Nein

9.2. Literatur

Aabø, Audunson 2012: Aabø, Svanhild; Audunson, Ragnar: Use of library space and the library as place, in: Library & Information Science Research 34 (2012) 2, S. 138-149.

Adhanom Ghebreyesus 2020: Adhanom Ghebreyesus, Tedros: Rede auf der Münchener Sicherheitskonferenz, 2020. <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/munich-security-conference> (Zugriff am 06.12.2020).

ARD/ZDF-Onlinestudie Ergebnispräsentation 2020: ARD/ZDF-Onlinestudie Ergebnispräsentation, 2020. https://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2020/2020-10-12_Onlinestudie2020_Publikationscharts.pdf (Zugriff am 17.11.2020).

Barth 2015: Barth, Robert: Die Bibliothek als Dritter Ort, in: BuB Forum Bibliothek und Information 67 (2015) 7, S. 426-429.

Bertram 2019: Bertram, Jutta: Abschlussarbeiten in der Bibliotheks- und Informationswissenschaft, Berlin 2019.

Berufsverband Information Bibliothek 2020: Berufsverband Information Bibliothek e.V.: #neuland?, Positionspapier zur prekären Digital-Situation der Öffentlichen Bibliotheken, Berlin 2020. https://www.bib-info.de/fileadmin/public/Dokumente_und_Bilder/BIB-Standpunkte/Positionspapier_neulandneu.pdf (Zugriff am 02.04.2021).

Brobst et al. 2012: Brobst, John L.; Mandel, Lauren H.; McClure, Charles R.: Public libraries and crisis management: roles of public libraries in hurricane/disaster preparedness and response, in: Hagar, Christine (Hrsg): Crisis Information Management, Oxford 2012, S. 155-173.

- Bundesagentur für Arbeit 2020:** Bundesagentur für Arbeit: Der Arbeitsmarkt im April 2020. Wegen der Corona-Krise stark unter Druck, Nürnberg 2020.
<https://www.arbeitsagentur.de/presse/2020-27-der-arbeitsmarkt-im-april-2020>
 (Zugriff am 22.03.2021).
- Caesar 2012:** Caesar, Ingo: Social Web – politische und gesellschaftliche Partizipation im Netz, Berlin 2012.
- DAK-Gesundheit 2020:** DAK-Gesundheit (Hrsg.): Mediensucht 2020. Gaming und Social Media in Zeiten von Corona. DAK-Längsschnittstudie: Befragung von Kindern, Jugendlichen (12-17 Jahre) und deren Eltern, 2020.
<https://www.dak.de/dak/gesundheit/dak-studie-gaming-social-media-und-corona-2295548.html#/> (Zugriff am 20.11.2020).
- Deutscher Bibliotheksverband 2020a:** Deutscher Bibliotheksverband e.V.: Sektionen, Berlin 2020. <https://www.bibliotheksverband.de/fachgruppen/sektionen.html> (Zugriff am 02.04.2021).
- Deutscher Bibliotheksverband 2020b:** Deutscher Bibliotheksverband e.V.: Bericht zur Lage der Bibliotheken. Zahlen und Fakten 2020/2021, Berlin 2020.
https://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/DBV/publikationen/Bericht_zur_Lage_2020__2021_WEB.pdf (Zugriff am 01.04.2021).
- Deutscher Bibliotheksverband 2021:** Deutscher Bibliotheksverband e.V.: Öffentliche Bibliothek 2025. Leitlinien für die Entwicklung der Öffentlichen Bibliotheken, Berlin 2021. https://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/DBV/publikationen/Positionspapier_ÖB_2025_FINAL_WEB.pdf (Zugriff am 02.04.2021).
- Drechsler 2011:** Drechsler, Ralf: Krisen-PR für Bibliotheken. Handlungsempfehlungen für die Krisenkommunikation Öffentlicher Bibliotheken in finanzieller Notlage, Wiesbaden 2011.
- Dreisiebner, März, Mandl 2020:** Dreisiebner, Stefan; März, Sophie; Mandl, Thomas: Information Behavior During the Covid-19 Crisis in German-Speaking Countries, 2020. <https://arxiv.org/pdf/2007.13833.pdf> (Zugriff am 06.12.2020).
- Eigenbrodt 2014:** Eigenbrodt, Olaf: Auf dem Weg zur Fluiden Bibliothek. Formierung und Konvergenz in integrierten Wissensräumen, in: Eigenbrodt, Olaf; Stang, Richard (Hrsg.): Formierung von Wissensräumen. Optionen des Zugangs zu Information und Bildung, Berlin 2014, S. 207-220.
- Eigenbrodt et al. 2020:** Eigenbrodt, Olaf; Schwill, Carsten; Trapp, Markus; Hohlfeld, Ann-Kristin: Die digitale Stabi bleibt geöffnet. Bibliotheksarbeit an der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg in Zeiten von Corona, in: BuB Forum Bibliothek und Information 72 (2020) 5, S. 246-250.
- Fansa 2012:** Fansa, Jonas: Die Bibliothek als physischer Raum, in: Umlauf, Konrad; Gradmann, Stefan (Hrsg.): Handbuch Bibliothek. Geschichte, Aufgaben, Perspektiven, Stuttgart 2012, S. 40-72.

- Featherstone et al. 2008:** Featherstone, Robin; Lyon, Becky; Ruffin, Angela: Library Roles in disaster response: an oral history project by the National Library of Medicine, in: Journal of the Medical Library Association 96 (2008) 4, S. 343-350.
- Fletcher 2006:** Fletcher, Adelaide Myers: No Point of Reference: A Hurricane of Medical Information Needs, in: Journal of Hospital Librarianship 6 (2006) 1, S. 1-14.
- Freyberg, Wolf 2019:** Freyberg, Linda; Wolf, Sabine (Hrsg.): Smart Libraries. Konzepte, Methoden und Strategien, Wiesbaden 2019.
- Fritz et al 2020:** Fritz, Samantha; Milligan, Ian; Ruest, Nick; Lin, Jimmy: Building community at distance: a datathon during COVID-19, in: Digital Library Perspectives 36 (2020) 4, S. 415-428.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/DLP-04-2020-0024/full/pdf?title=building-community-at-distance-a-datathon-during-covid-19> (Zugriff am 19.03.2021).
- Früh 2017:** Früh, Werner: Inhaltsanalyse. Theorie und Praxis, Konstanz 2017.
- Fuchs 2019:** Fuchs, Christian: Soziale Medien und Kritische Theorie. Eine Einführung, München 2019.
- Gabriel, Röhrs 2017:** Gabriel, Roland; Röhrs, Heinz-Peter: Social Media. Potenziale, Trends, Chancen und Risiken, Berlin 2017.
- Geißler 2020:** Geißler, Jens: Das digitale Angebot deutlich ausgeweitet. Stadtbibliothek reagiert schnell und kundenorientiert auf die Corona-Krise, in: BuB Forum Bibliothek und Information 72 (2020) 5, S. 256.
- Green, Teper 2006:** Green, Sonya; Teper, Thomas: The Importance of Disaster Planning for the Small Public Library, in: Public Library Quarterly 25 (2006) 3-4, S. 47-59.
- Griesbaum 2013:** Griesbaum, Joachim: Social Web, in: Kuhlen, Rainer; Semar, Wolfgang; Strauch, Dietmar (Hrsg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis, Berlin 2013, S. 562-574.
- Haasio, Kannasto 2020:** Haasio, Ari; Kannasto, Elisa: Covid-19 and its impact on Finnish public libraries, in: Qualitative and Quantitative Methods in Libraries. Special Issue Libraries in the age of Covid-19 (2020) 3, S. 3-19.
<http://www.qqml.net/index.php/qqml/article/view/639/576> (Zugriff am 19.03.2021).
- Hamilton, Brown 2016:** Hamilton, Rebecca; Brown, Diane: Disaster Management and Continuity Planning in Libraries: Changes since the Year 2000, in: Decker, Emy Nelson; Townes, Jennifer A.: Handbook of Research on Disaster Management and Contingency Planning in Modern Libraries, Hershey 2016.
- Hauke 2019:** Hauke, Petra (Hrsg.): Öffentliche Bibliothek 2030. Herausforderungen, Konzepte, Visionen, Bad Honnef 2019.
- Hauke, Werner 2016:** Hauke, Petra; Werner, Klaus Ulrich (Hrsg.): Praxishandbuch Bibliotheksbau. Planung, Gestaltung, Betrieb, Berlin 2016.

- Hobohm 2020:** Hobohm, Hans-Christoph: Libraries and Democracy in Germany. As Perceived by the Public in Contrast to the Professionals, in: Audunson, Ragnar; Andresen, Herbjørn; Fagerlid, Cicilie; Henningsen, Erik; Hobohm, Hans-Christoph; Jochumsen, Henrik; Larsen, Håkon; Vold, Tonje (Hrsg.): Libraries, Archives and Museums as Democratic Spaces in a Digital Age, Berlin 2020, S. 271-284.
<https://www.degruyter.com/view/book/9783110636628/10.1515/9783110636628-013.xml> (Zugriff am 02.12.2020).
- Holden 2020:** Holden, Andrew: Libraries in Lockdown. Connecting communities in crisis, London 2020. <https://www.librariesconnected.org.uk/resource/libraries-lockdown-connecting-communities-crisis> (Zugriff am 19.03.2021).
- IFLA 2020:** IFLA: How to spot Fake News – COVID-19 Edition, Den Haag 2020.
https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/info/society/images/how_to_spot_fake_news.pdf (Zugriff am 24.03.2021).
- Islam, Sarkar et al. 2020:** Islam, Saiful; Sarkar, Tonmoy et al.: COVID-19-Related Infodemic and Its Impact on Public Health. A Global Social Media Analysis, in: The American Society of Tropical Medicine and Hygiene 103 (2020) 4, S. 1621-1629.
<http://www.ajtmh.org/docserver/fulltext/14761645/103/4/tpmd200812.pdf?expires=1607445060&id=id&accname=guest&checksum=E09C6A36F01CD9BC444F90EADA9C196E> (Zugriff am 06.12.2020).
- Jacobi 2020:** Jacobi, Anna: Was uns bewegt. Momentaufnahme aus der ZLB-Kommunikation in Zeiten des Corona-Virus, in: BuB Forum Bibliothek und Information 72 (2020) 5, S. 241.
- Jaeger et al. 2006:** Jaeger, Paul; Langa, Lesley; McClure, Charles; Bertot, John Carlo: The 2004 and 2005 Gulf Coast Hurricanes: Evolving Roles and Lessons Learned for Public Libraries in Disaster Preparedness and Community Services, in: Public Library Quarterly 25 (2006) 3-4, S. 199-214.
- Kahmann, Schwering 2018:** Kahmann, Karoline; Schwering, Stephan: Warum moderne Bibliotheken in Social Media aktiv sein müssen. Sieben „glorreiche“ Gründe, 2018.
<https://www.zbw-mediatalk.eu/de/2018/03/warum-moderne-bibliotheken-in-social-media-aktiv-sein-muessen-sieben-glorreiche-gruende-2/> (Zugriff am 26.11.2020).
- Kaplan, Haenlein 2010:** Kaplan, Andreas; Haenlein, Michael: Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media, in: Business Horizons 53 (2010) 1, S. 53-68.
- Koch, Beisch 2020:** Koch, Wolfgang; Beisch, Natalie: Erneut starke Zuwächse bei Onlinevideo. Ergebnisse der ARD/ZDF-Onlinestudie 2020, in: Media Perspektiven (2020) 9, S. 482-500. <https://www.ard-werbung.de/media-perspektiven/fachzeitschrift/2020/detailseite-2020/erneut-starke-zuwaechse-bei-onlinevideo/?L=0&cHash=9d87fd22e1a825341618538f345449aa> (Zugriff am 09.03.2021).
- Lankes 2020:** Lankes, David: The „New Normal“ Agenda for Librarianship, 2020.
<https://davidlankes.org/the-new-normal-agenda-for-librarianship/> (Zugriff am 03.03.2021).

- Lison 2012:** Lison, Barbara: Kundenzufriedenheit und Kundenbindungsstrategien, in: Georgy, Ursula; Schade, Frauke (Hrsg.): Praxishandbuch Bibliotheks- und Informationsmarketing, Berlin 2012, S. 475-499.
- Mabe, Ashley 2017:** Mabe, Michael; Ashley, Emily A.: The Developing Role of Public Libraries in Emergency Management: Emerging Research and Opportunities, Hershey 2017.
- Mansourian 2020:** Mansourian, Yazdan: Public libraries' services during a pandemic: From passive responses to proactive initiatives, in: Qualitative and Quantitative Methods in Libraries. Special Issue Libraries in the age of COVID-19 (2020) 9, S. 41-54. <http://www.qqml.net/index.php/qqml/article/view/616> (Zugriff am 15.03.2021).
- Marx 2020:** Marx, Anthony: Libraries must change, 2020. <https://www.nytimes.com/2020/05/28/opinion/libraries-coronavirus.html> (Zugriff am 01.12.2020).
- Mayring 2015:** Mayring, Philipp: Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken, Weinheim 2015.
- Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest 2020a:** Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hrsg.): JIM-Studie 2020. Jugend, Information, Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-jähriger, Stuttgart 2020. https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2020/JIM-Studie-2020_Web_final.pdf (Zugriff am 03.04.2021).
- Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest 2020b:** Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hrsg.): JIMplus 2020. Lernen und Freizeit in der Corona-Krise, 2020. https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/JIMplus_2020/JIMplus_2020_Corona.pdf (Zugriff am 11.12.2020).
- Möhrle, Hoffmann 2012:** Möhrle, Hartwin; Hoffmann, Petra: Risiko- und Krisenkommunikation, Berlin 2012.
- Mumenthaler 2020:** Mumenthaler, Rudolf: Smart Cities und Bibliotheken, in: BuB Forum Bibliothek und Information 72 (2020) 08-09, S. 460-463.
- Netzwerk Bibliothek (o. D.):** Netzwerk Bibliothek: Einfach Digital. Digitale Medienangebote für ihre Bibliothek, Berlin (o. D.). https://media02.culturebase.org/data/docs-netzwerk-bibliothek-2017/Broschüre%20Praxistools_final_web.pdf (Zugriff am 02.04.2021).
- Neumann 2014:** Neumann, Marlene: Bibliotheken im Social Web. Eine Inhaltsanalyse der Social-Media-Kommunikation deutscher Großstadtbibliotheken, Berlin 2014. <https://edoc.hu-berlin.de/handle/18452/2771> (Zugriff am 03.03.2021).
- Ochs, Seidl, Vohnhof 2020:** Ochs, Ramona; Seidl, Tobias; Vohnhof, Cornelia: Bibliotheken sind da. Die Krise als Katalysator für die Entwicklung neuer (digitaler) Handlungsfelder? in: BuB Forum Bibliothek und Information 72 (2020) 08-09, S. 474-477.

- Oldenburg 1999:** Oldenburg, Ray: The great good place. Cafés, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community, New York 1999.
- O'Reilly 2005:** O'Reilly, Tim: What is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software, 2005.
<https://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html?page=1> (Zugriff am 10.11.2020).
- Patin 2020:** Patin, Beth: What is essential?: Understanding community resilience and public libraries in the United States during disasters, in: Proceedings of the Association for Information Science and Technology 57 (2020) 1, S. 1-11.
<https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/pra2.269> (Zugriff am 19.03.2021).
- Paulsen, Nietan, Klöß 2020:** Paulsen, Nina; Nietan, Marie Anne; Klöß, Sebastian: Social-Media-Nutzung steigt durch Corona stark an, 2020.
<https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Social-Media-Nutzung-steigt-durch-Corona-stark-an> (Zugriff am 18.11.2020).
- Postinett 2020:** Postinett, Axel: Zoom übertrifft alle Erwartungen und wächst weiter, 2020. <https://www.handelsblatt.com/technik/it-internet/videokonferenzen-zoom-uebertrifft-alle-erwartungen-und-waechst-weiter/25881752.html?ticket=ST-5831904-di2zywz5c647tL0cZ17-ap1> (Zugriff am 03.12.2020).
- Poulakos 2020:** Poulakos, Ismene: Es ist noch immer gut gegangen. Mit digitaler Technik und rheinischem Humor gegen die Krise, in: BuB Forum Bibliothek und Information 72 (2020) 5, S. 257.
- Public Library Association 2020:** Public Library Association: Public Libraries Respond to COVID-19, 2020. http://www.ala.org/pla/sites/ala.org/pla/files/content/advocacy/covid-19/PLA-Libraries-Respond-Survey_Aggregate-Results_FINAL2.pdf (Zugriff am 19.03.2021).
- Rösch 2015:** Rösch, Hermann: Informationsethik – Bibliotheksethik. Ethische Fragestellungen und ihr Stellenwert im Handlungsfeld Bibliothek, in: Griebel, Rolf; Schäffler, Hildegard; Söllner, Konstanze (Hrsg.): Praxishandbuch Bibliotheksmanagement 2, Berlin 2015, S. 975-996.
- Rösch, Seefeldt, Umlauf 2019:** Rösch, Hermann; Seefeldt, Jürgen; Umlauf, Konrad: Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland. Eine Einführung, Wiesbaden 2019.
- Rössler 2017:** Rössler, Patrick: Inhaltsanalyse, Konstanz 2017.
- Rohleder 2018:** Rohleder, Bernhard: Social-Media-Trends 2018. Bitkom-Präsentation, 2018. <https://www.bitkom.org/sites/default/files/file/import/180227-Bitkom-PK-Charts-Social-Media-Trends-2.pdf> (Zugriff am 17.11.2020).
- Romer 2020:** Romer, Hermann: Form follows Function. Bibliotheksräume sind gebaute Visitenkarten der Bibliothek im 21. Jahrhundert, in: Bibliothek. Forschung und Praxis 44 (2020) 1, S. 12-21.

- Schade 2016:** Schade, Frauke: Praxishandbuch digitale Bibliotheksdienstleistungen. Strategie und Technik der Markenkommunikation, Berlin 2016.
- Schelle-Wolff 2020:** Schelle-Wolff, Carola: Anhaltendes Krisenmanagement statt Bibliothekartag vor der Haustür, in: BuB Forum Bibliothek und Information 72 (2020) 5, S. 252-254.
- Schleh 2020:** Schleh, Bernd: Kreativ in der Krise, in: BuB Forum Bibliothek und Information 72 (2020) 5, S. 217.
- Schleihagen 2020:** Schleihagen, Barbara: Kreativ und immer online, Europas Öffentliche Bibliotheken während der Corona-Pandemie, in: BuB Forum Bibliothek und Information 72 (2020) 5, S. 234-237.
- Schmidt 2020:** Schmidt, Anne: Per Rad: Kostenloser Lieferservice während der Corona-Krise. Stadt- und Kreisbibliothek Sömmerda bringt bestellte Medien zu den Nutzern und übergibt sie kontaktlos, in: BuB Forum Bibliothek und Information 72 (2020) 5, S. 251.
- Schmidt 2017:** Schmidt, Jan: Das neue Netz. Merkmale, Praktiken und Folgen des Web 2.0, Köln 2017.
- Schuster 2018:** Schuster, Katrin: Das ist kein Spaß. Über Rolle und Funktion von Bibliotheken im Social Web, in: Bibliotheksdienst 52 (2018) 2, S. 95-105.
- Schwering 2019:** Schwering, Stephan: Vom Wechsel eines Paradigmas. Die Community im Fokus der Stadtbüchereien Düsseldorf, in: Hauke, Petra (Hrsg.): Öffentliche Bibliothek 2030. Herausforderungen, Konzepte, Visionen, Bad Honnef 2019, S. 195-202.
- Schwering 2020a:** Schwering, Stephan: Digitale Bibliotheksangebote brauchen eine digitale Community, in: dpr Magazin für Medien, Marketing & Kommunikation. Sonderheft Bibliotheken, S. 56-58. https://digital-publishing-report.de/wp-content/uploads/dpr/ausgaben/dpr_SH_Bibliotheken_2020.pdf (Zugriff am 29.11.2020).
- Schwering 2020b:** Schwering, Stephan: Bibliotheken und Corona: Es geht um viel. Und zwar jetzt, 2020. <https://schweringsblog.wordpress.com/2020/07/22/librarylife-in-der-coronakrise-2-bibliotheken-und-corona-es-geht-um-viel-und-zwar-jetzt/> (Zugriff am 01.12.2020).
- Seidl, Vonhof 2020:** Seidl, Tobias; Vonhof, Cornelia: Bibliotheken sind da. Was Bibliotheken in der Corona-Krise leisten (können). Eine Ad-hoc-Studie zu den Angeboten von Bibliotheken in Baden-Württemberg, in: BuB Forum Bibliothek und Information 72 (2020) 5, S. 244-245.
- Skinner 2006:** Skinner, Robert: Nor Any Drop to Drink: New Orleans Libraries in the Aftermath of Hurricane Katrina, in: Public Library Quarterly 25 (2006) 3-4, S. 179-187.
- Stechemesser, Wenz, Levermann 2020:** Stechemesser, Annika; Wenz, Leonie; Levermann, Anders: Corona crisis fuels racially profiled hate in social media networks, 2020. <https://www.thelancet.com/action/showPdf?pii=S2589-5370%2820%2930116-4> (Zugriff am 06.12.2020).

- Stock 2017:** Stock, Wolfgang: Renaissance bibliothekarischer Räume. Herausforderungen an Bibliotheken in der Wissensgesellschaft, in: Hauke, Petra; Kaufmann, Andrea; Petras, Vivien (Hrsg.): Bibliothek. Forschung für die Praxis. Festschrift für Konrad Umlauf zum 65. Geburtstag, Berlin 2017, S. 459-470.
- StpnLibrarian 2020:** StpnLibrarian [Twitter] 2020: A2 Die #twittothek ist 2x gescheitert..., [Twitter-Account von Stephan Schwering], veröffentlicht am 03.08.2020.
<https://publish.twitter.com/?query=https%3A%2F%2Ftwitter.com%2FStpnLibrarian%2Fstatus%2F1290350100888170496&widget=Tweet> (Zugriff am 01.04.2021).
- Sühl-Strohmenger 2016:** Sühl-Strohmenger, Wilfried: Zur Einführung: Neudefinition von Informationskompetenz notwendig?, in: Sühl-Strohmenger, Wilfried (Hrsg.): Handbuch Informationskompetenz, Berlin 2016, S. 1-5.
- Taddicken, Schmidt 2017:** Taddicken, Monika; Schmidt, Jan-Hinrik: Entwicklung und Verbreitung sozialer Medien, in: Schmidt, Jan Hinrik; Taddicken, Monika (Hrsg.): Handbuch Soziale Medien, Wiesbaden 2017, S. 3-22.
- Tammaro 2020:** Tammaro, Anna Maria: Covid 19 and Libraries in Italy, in: International Information & Library Review 52 (2020) 3, S. 216-220.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10572317.2020.1785172>
 (Zugriff am 19.03.2021).
- Trapp 2012:** Trapp, Markus: Markenkommunikation im Web 2.0, in: Georgy, Ursula; Schade, Frauke (Hrsg.): Praxishandbuch Bibliotheks- und Informationsmarketing, Berlin 2012, S. 443- 456.
- Umlauf 2018:** Umlauf, Konrad: Lernort als Leitbild. Öffentliche Bibliotheken im Wandel, in: Stang, Richard; Umlauf, Konrad (Hrsg.): Lernwelt Öffentliche Bibliothek. Dimensionen der Verortung und Konzepte, Berlin 2018, S. 19-29.
- Umlauf, Stang 2018:** Umlauf, Konrad; Stang, Richard: Zur Relevanz physischer Verortung. Raum- und Zonierungskonzepte für Öffentliche Bibliotheken, in: Stang, Richard; Umlauf, Konrad (Hrsg.): Lernwelt Öffentliche Bibliothek. Dimensionen der Verortung und Konzepte, Berlin 2018, S. 107-120.
- Vårheim et al. 2020:** Vårheim, Andreas; Jochumsen, Henrik; Hvenegaard Rasmussen, Casper; Rydbeck, Kerstin: The Use of LAM Institutions in the Digital Age, in: Audunson, Ragnar; Andresen, Herbjørn; Fagerlid, Cicilie; Henningsen, Erik; Hobohm, Hans-Christoph; Jochumsen, Henrik; Larsen, Håkon; Vold, Tonje (Hrsg.): Libraries, Archives and Museums as Democratic Spaces in a Digital Age, Berlin 2020, S. 247-270. <https://www.degruyter.com/view/book/9783110636628/10.1515/9783110636628-012.xml> (Zugriff am 02.12.2020).
- Vogt, Scheurer, Pohla 2017:** Vogt, Hannelore; Scheurer, Bettina; Pohla, Hans-Bodo: Orte für Kreativität und Wissenstransfer. Bibliotheken als Makerspaces, in: BuB Forum Bibliothek und Information 69 (2017) 1, S. 20-25.

- Vosoughi, Roy, Aral 2018:** Vosoughi, Soroush; Roy, Deb; Aral, Sinan: The spread of true and false news online, in: Science 359 (2018) 6380, S. 1146-1151. <https://science.sciencemag.org/content/sci/359/6380/1146.full.pdf> (Zugriff am 06.12.2020).
- Wall 2006:** Wall, Kay: Lessons Learned from Katrina: What Really Matters in a Disaster, in: Public Library Quarterly 25 (2006) 3-4, S. 189-198.
- Wang, Lund 2020:** Wang, Ting; Lund, Brady: Announcement Information Provided by United States' Public Libraries during the 2020 COVID-19 Pandemic, in: Public Library Quarterly 39 (2020) 4, S. 283-294. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01616846.2020.1764325> (Zugriff am 20.03.2021).
- Warren 2020:** Warren, Scott: Community-building without a Building. Can Libraries Resume Their Place as the Academic Hearts of their Campuses?, in: Bibliothek. Forschung und Praxis 44 (2020) 2, S. 183-186.
- Winterhager 2019:** Winterhager, Helena: Social Media in der Öffentlichkeitsarbeit großer Bibliotheken im internationalen Vergleich: Strategien, Umsetzung, Best Practice, Berlin 2019. <https://edoc.hu-berlin.de/handle/18452/20875> (Zugriff am 10.03.2021).
- Zach 2011:** Zach, Lisl: What Do I Do in an Emergency? The Role of Public Libraries in Providing Information During Times of Crisis, in: Science & Technology Libraries 30 (2011) 4, S. 404-413. https://www.researchgate.net/publication/241748267_What_Do_I_Do_in_an_Emergency_The_Role_of_Public_Libraries_in_Providing_Information_During_Times_of_Crisis (Zugriff am 10.12.2020).
- Zarella 2010:** Zarella, Dan: Das Social Media Marketing Buch, Köln 2010.

10 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Nutzung sozialer Medien Öffentlicher Bibliotheken während des ersten Lockdowns.....	39
Abbildung 2:	Nutzungsverteilung von Facebook, Instagram und YouTube während des Lockdowns.....	41
Abbildung 3:	Nutzungsverteilung von Facebook, Instagram und YouTube innerhalb der dbv-Sektionen 1 und 2.	41
Abbildung 4:	Anzahl der eingesetzten Kanäle (Facebook, Instagram, YouTube) nach Sektionen.....	42
Abbildung 5:	Anzahl der Postings vor und während des Lockdowns (Facebook und Instagram)	44
Abbildung 6:	Anzahl der Postings vor und während des Lockdowns (YouTube)	45
Abbildung 7:	Veränderung und Intensität der Postingfrequenz bei Facebook und Instagram während des Lockdowns.....	45
Abbildung 8:	Häufigkeitsverteilung der Themen in der Kategorie „Krisenmanagement“	47
Abbildung 9:	Häufigkeitsverteilung der Themen in der Kategorie „Corona-Informationsverbreiter“	48
Abbildung 10:	Häufigkeitsverteilung der Themen in der Kategorie „Freizeitgestaltung, Unterhaltung, Alltagsbewältigung“	49
Abbildung 11:	Häufigkeitsverteilung der Themen in den Kategorien „Lernort“ und „Sprach- und Leseförderung“	50
Abbildung 12:	Verteilung der einzelnen Themen in Bezug zur jeweiligen Bibliotheksfunktion.....	51

11 Anhang

Anhang 1:	Öffentlichen Bibliotheken der dbv-Sektion 1 und ihre Verbreitung in den sozialen Medien (Stand 28.11.2020).....	72
Anhang 2	Öffentlichen Bibliotheken der dbv-Sektion 2 und ihre Verbreitung in den sozialen Medien (Stand: 28.11.2020).....	73
Anhang 3:	Anzahl der Social-Media-Beiträge während des Lockdowns (17.03.2020-17.04.2020) (dbv-Sektion 1, n=19).....	76
Anhang 4:	Anzahl der Social-Media-Beiträge während des Lockdowns (17.03.2020-17.04.2020) (dbv-Sektion 2, n=82).....	77
Anhang 5:	Anzahl der eingesetzten Social-Media-Kanäle (Facebook, Instagram, YouTube, n=101).....	80
Anhang 6:	Häufigkeit Beitragsfrequenz (dbv-Sektion 1, n=19).....	81
Anhang 7:	Häufigkeit Beitragsfrequenz (dbv-Sektion 2, n=55).....	82
Anhang 8:	Beitrittsdatum und Postingdatum des letzten Videos vor, während und nach dem Lockdown bei YouTube (dbv-Sektion 1, Stand: 18.12.2020).....	85
Anhang 9:	Beitrittsdatum und Postingdatum des letzten Videos vor, während und nach dem Lockdown bei YouTube (dbv-Sektion 2, Stand: 18.12.2020).....	86
Anhang 10:	Codebuch.....	87
Anhang 11:	Kategorienschema Facebook.....	89
Anhang 12:	Schlüsselplan.....	91
Anhang 13:	Ergebnisse der Inhaltsanalyse.....	96

Anhang 1: Öffentlichen Bibliotheken der dbv-Sektion 1 und ihre Verbreitung in den sozialen Medien (Stand: 28.11.2020)

Bibliothek	Face-book	Insta-gram	You-Tube	Twitter	Blog	Podcast	Pinte-rest	TikTok	Chat	Vimeo
Stadtbibliothek Pankow	Ja	Ja	N.a.	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Zentral- und Landesbibliothek Berlin*	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	N.a.	Nein	Nein	N.a.
Stadtbibliothek Bielefeld	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbücherei Bochum	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Bremen	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein	Nein	Ja
Stadt- und Landesbibliothek Dortmund	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Städtische Bibliotheken Dresden	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	N.a.	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Duisburg	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbüchereien Düsseldorf	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Essen	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbücherei Frankfurt am Main	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Bücherhallen Hamburg	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Ja	Nein	N.a.
Stadtbibliothek Hannover	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Köln	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Leipziger Städtische Bibliotheken	Ja	Ja	N.a.	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Münchner Stadtbibliothek	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Nürnberg**	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Stuttgart	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja	N.a.	Nein	Ja	Nein
Stadtbibliothek Wuppertal	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Summe Ja	19	17	14	11	9	4	1	1	1	1

Anmerkung: Kanäle galten als nicht aktiv (N.a.), sofern sie nicht auf den Bibliothekshomepages verlinkt waren oder nicht mindestens fünf Beiträge im Jahr 2020 verfassten.

*Die Zentral – und Landesbibliothek Berlin verweist auf ihrer Homepage auf einen Blog, indem sie eine Blog-Etikette sowie eine Rubrik „Über diesen Blog“ aufführt. Der Verfasser konnte den Blog jedoch nicht auffinden. Auf eine Anfrage per E-Mail wurde nicht geantwortet.

**Blog und YouTube-Kanal der Stadtbibliothek Nürnberg werden im Gegensatz zum Facebook-Account als Bildungscampus Nürnberg geführt (Zusammenschluss aus Stadtbibliothek, Bildungszentrum und Planetarium). Aus diesem Grund kommt es zum Ausschluss der beiden Kanäle.

Anhang 2: Öffentlichen Bibliotheken der dbv-Sektion 2 und ihre Verbreitung in den sozialen Medien (Stand: 28.11.2020)

Bibliothek	Facebook	Instagram	YouTube	Blog	Twitter	Podcast	Flickr
Stadtbibliothek Aachen	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	N.a.
Stadtbücherei Augsburg	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein	Nein
Stadtbücherei Bergisch Gladbach	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Spandau	Ja	Nein	N.a.	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Charlottenburg-Wilmersdorf	Ja	Nein	Nein	Ja	Ja	Nein	Nein
Stadtbibliothek Neukölln	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Steglitz-Zehlendorf	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Reinickendorf	N.a.	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Berlin-Mitte	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Marzahn-Hellersdorf	Nein	Ja	N.a.	Nein	N.a.	Nein	Nein
Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Berlin-Lichtenberg	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Treptow-Köpenick	N.a.	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Tempelhof-Schöneberg	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Bonn	Ja	Ja	Nein	N.a.	Nein	Nein	Nein
Lebendige Bibliothek Bottrop	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Braunschweig	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Bremerhaven	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Chemnitz	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja	Nein
Stadt- und Regionalbibliothek Cottbus	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Darmstadt	N.a.	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Anhaltische Landesbücherei Dessau	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadt- und Regionalbibliothek Erfurt	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Erlangen	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein
Stadtbibliothek Freiburg	N.a.	Nein	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein
Städtische Volksbücherei Fürth	N.a.	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Gelsenkirchen	Ja	Ja	Nein	Nein	Ja	Nein	Ja
Stadtbibliothek Göttingen	Ja	Nein	N.a.	Ja	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Gütersloh GmbH	Ja	Ja	Ja	Nein	N.a.	Nein	N.a.
Stadtbücherei Hagen	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Halle	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja	Nein
Stadtbüchereien Hamm	Ja	Nein	N.a.	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Hanau	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbücherei Heidelberg	N.a.	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein

Bibliothek	Facebook	Instagram	YouTube	Blog	Twitter	Podcast	Flickr
Stadtbibliothek Heilbronn	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Ja	Nein
Stadtbibliothek Herne	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Hildesheim	Ja	Nein	Nein	N.a.	Nein	Nein	Nein
Stadtbücherei Ingolstadt	N.a.	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Jena	Ja	Nein	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein
Stadtbibliothek Karlsruhe	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Kassel	N.a.	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbücherei Kiel	N.a.	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
StadtBibliothek Koblenz	Nein	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein	Nein
Mediothek Krefeld	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja
Stadtbibliothek Leverkusen	Ja	Ja	Nein	N.a.	Nein	Nein	Nein
Bibliothek der Hansestadt Lübeck	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbücherei Lüdenscheid	Nein	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Ludwigsburg	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Ludwigshafen	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Magdeburg	Ja	Nein	N.a.	Nein	Nein	Nein	Nein
Öffentliche Bücherei Mainz – Anna Seghers	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Mannheim	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein
Bibliothek Moers	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Mönchenglabach	Ja	Ja	Ja	Nein	N.a.	Ja	Nein
Stadtbibliothek Mülheim an der Ruhr	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbücherei Münster	Ja	Ja	Ja	N.a.	Ja	Nein	Nein
Stadtbibliothek Neuss	Ja	Ja	Ja	N.a.	Ja	Nein	Nein
Stadtbibliothek Oberhausen	Ja	N.a.	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Offenbach	Nein	Nein	N.a.	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Oldenburg	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Osnabrück	Ja	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Paderborn	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Ja	Nein
Stadtbibliothek Pforzheim	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadt- und Landesbibliothek im Bildungsforum Potsdam	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Recklinghausen	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein	Nein
Stadtbücherei Regensburg	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Öffentliche Bibliothek Remscheid	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Reutlingen	Ja	Ja	N.a.	Ja	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Rostock	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein
Stadtbücherei Rüsselsheim	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein

Bibliothek	Facebook	Instagram	YouTube	Blog	Twitter	Podcast	Flickr
Stadtbibliothek Saarbrücken	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Salzgitter	N.a.	Ja	Nein	Ja	Ja	Nein	Nein
Stadtbibliothek Schwerin	Nein	Nein	N.a.	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Siegen	Ja	Nein	Nein	N.a.	N.a.	Nein	Nein
Stadtbibliothek Solingen	Ja	Nein	Nein	Nein	N.a.	Nein	Nein
Stadtbibliothek Ulm	N.a.	Ja	Nein	N.a.	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliotheken Wiesbaden	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Wilhelmshaven	Ja	Nein	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein
Bibliothek Witten	Ja	Ja	Ja	N.a.	Nein	Nein	Nein
Stadtbibliothek Wolfsburg	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein
Stadtbücherei Würzburg	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	N.a.
Stadtbibliothek Zwickau	N.a.	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Summe Ja	58	47	23	15	14	5	2

Anmerkung: Pinterest, TikTok, Chat und Vimeo sind bei den Bibliotheken der Sektion 2 nicht vertreten und deshalb nicht aufgeführt. Im Gegensatz zu Sektion 1 sind jedoch Accounts bei Flickr vorhanden.

Anhang 3: Anzahl der Social-Media-Beiträge während des Lockdowns (17.03.2020-17.04.2020) (dbv-Sektion 1, n=19)

Bibliothek	Facebook	Instagram	YouTube
Stadtbibliothek Pankow	12	24	N.a.
Zentral- und Landesbibliothek Berlin	89	16	0
Stadtbibliothek Bielefeld	46	34	6
Stadtbücherei Bochum	12	0	0
Stadtbibliothek Bremen	19	11	0
Stadt- und Landesbibliothek Dortmund	47	7	0
Städtische Bibliotheken Dresden	24	19	2
Stadtbibliothek Duisburg	35	14	0
Stadtbüchereien Düsseldorf	75	18	17
Stadtbibliothek Essen	55	-	-
Stadtbücherei Frankfurt am Main	39	15	21
Bücherhallen Hamburg	62	52	3
Stadtbibliothek Hannover	36	40	-
Stadtbibliothek Köln	49	32	13
Leipziger Städtische Bibliotheken	23	30	N.a.
Münchner Stadtbibliothek	68	25	6
Stadtbibliothek Nürnberg	26	-	-
Stadtbibliothek Stuttgart	28	10	2
Stadtbibliothek Wuppertal	78	13	2
Summe Bibliotheken (aktiv) / Summe Bibliotheken (mind. ein Beitrag) / Summe Beiträge	19 / 19 / 823	17 / 17 / 360	14 / 9 / 72

Anhang 4: Anzahl der Social-Media-Beiträge während des Lockdowns (17.03.2020-17.04.2020) (dbv-Sektion 2, n=82)

Bibliothek	Facebook	Instagram	YouTube
Stadtbibliothek Aachen	17	9	0
Stadtbücherei Augsburg	26	0	-
Stadtbücherei Bergisch Gladbach	17	6	-
Stadtbibliothek Spandau	37	-	N.a.
Stadtbibliothek Charlottenburg-Wilmersdorf	28	-	-
Stadtbibliothek Neukölln	-	-	-
Stadtbibliothek Steglitz-Zehlendorf	26	26	-
Stadtbibliothek Reinickendorf	N.a.	0	-
Stadtbibliothek Berlin-Mitte	14	2	0
Stadtbibliothek Marzahn-Hellersdorf	-	6	N.a.
Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg	11	6	-
Stadtbibliothek Berlin-Lichtenberg	29	-	-
Stadtbibliothek Treptow-Köpenick	N.a.	-	-
Stadtbibliothek Tempelhof-Schöneberg	-	-	-
Stadtbibliothek Bonn	25	7	-
Lebendige Bibliothek Bottrop	-	0	-
Stadtbibliothek Braunschweig	15	-	-
Stadtbibliothek Bremerhaven	36	-	-
Stadtbibliothek Chemnitz	23	10	12
Stadt- und Regionalbibliothek Cottbus	11	0	-
Stadtbibliothek Darmstadt	N.a.	-	-
Anhaltische Landesbücherei Dessau	-	-	-
Stadt- und Regionalbibliothek Erfurt	-	-	-
Stadtbibliothek Erlangen	30	14	4
Stadtbibliothek Freiburg	N.a.	-	2
Städtische Volksbücherei Fürth	N.a.	10	-
Stadtbibliothek Gelsenkirchen	81	22	-
Stadtbibliothek Göttingen	8	-	N.a.
Stadtbibliothek Gütersloh GmbH	19	15	0
Stadtbücherei Hagen	23	13	0
Stadtbibliothek Halle	10	-	-

Bibliothek	Facebook	Instagram	YouTube
Stadtbüchereien Hamm	15	-	N.a.
Stadtbibliothek Hanau	19	18	-
Stadtbücherei Heidelberg	N.a.	5	0
Stadtbibliothek Heilbronn	22	22	2
Stadtbibliothek Herne	-	0	-
Stadtbibliothek Hildesheim	27	-	-
Stadtbücherei Ingolstadt	N.a.	8	-
Stadtbibliothek Jena	17	-	-
Stadtbibliothek Karlsruhe	27	-	-
Stadtbibliothek Kassel	N.a.	-	-
Stadtbücherei Kiel	N.a.	-	-
StadtBibliothek Koblenz	-	-	-
Mediothek Krefeld	54	8	11
Stadtbibliothek Leverkusen	8	8	-
Bibliothek der Hansestadt Lübeck	-	-	-
Stadtbücherei Lüdenscheid	-	5	-
Stadtbibliothek Ludwigsburg	28	6	0
Stadtbibliothek Ludwigshafen	19	6	3
Stadtbibliothek Magdeburg	45	-	N.a.
Öffentliche Bücherei Mainz – Anna Seghers	15	8	-
Stadtbibliothek Mannheim	45	17	2
Bibliothek Moers	18	-	-
Stadtbibliothek Mönchengladbach	35	27	0
Stadtbibliothek Mülheim an der Ruhr	48	0	0
Stadtbücherei Münster	75	21	6
Stadtbibliothek Neuss	51	50	2
Stadtbibliothek Oberhausen	20	N.a.	-
Stadtbibliothek Offenbach	-	-	N.a.
Stadtbibliothek Oldenburg	-	0	-
Stadtbibliothek Osnabrück	17	-	-
Stadtbibliothek Paderborn	56	34	33
Stadtbibliothek Pforzheim	11	7	-
Stadt- und Landesbibliothek im Bildungsforum Potsdam	18	0	0
Stadtbibliothek Recklinghausen	14	8	-

Bibliothek	Facebook	Instagram	YouTube
Stadtbücherei Regensburg	52	0	-
Öffentliche Bibliothek Remscheid	-	-	-
Stadtbibliothek Reutlingen	35	31	N.a.
Stadtbibliothek Rostock	64	12	23
Stadtbücherei Rüsselsheim	18	21	-
Stadtbibliothek Saarbrücken	11	-	-
Stadtbibliothek Salzgitter	N.a.	0	-
Stadtbibliothek Schwerin	-	-	N.a.
Stadtbibliothek Siegen	6	-	-
Stadtbibliothek Solingen	13	-	-
Stadtbibliothek Ulm	N.a.	7	-
Stadtbibliotheken Wiesbaden	-	-	-
Stadtbibliothek Wilhelmshaven	9	-	-
Bibliothek Witten	35	0	1
Stadtbibliothek Wolfsburg	23	7	0
Stadtbücherei Würzburg	55	29	4
Stadtbibliothek Zwickau	N.a.	-	-
Summe Bibliotheken (aktiv) / Summe Bibliotheken (mind. ein Beitrag) / Summe Beiträge	58 / 55 / 1511	47 / 36 / 511	23 / 13 / 105

Anhang 5: Anzahl der eingesetzten Social-Media-Kanäle (Facebook, Instagram, YouTube, n=101)

Anzahl Social-Media-Kanäle (Facebook, Instagram, YouTube)	Bibliotheken
0	Sektion 2 (20 Bibliotheken): Stadtbibliothek Neukölln, Stadtbibliothek Reinickendorf, Stadtbibliothek Treptow-Köpenick, Stadtbibliothek Tempelhof-Schöneberg, Lebendige Bibliothek Bottrop, Stadtbibliothek Darmstadt, Anhaltische Landesbücherei Dessau, Stadt- und Regionalbibliothek Erfurt, Stadtbibliothek Herne, Stadtbibliothek Kassel, Stadtbücherei Kiel, Stadtbibliothek Koblenz, Bibliothek der Hansestadt Lübeck, Stadtbibliothek Offenbach, Stadtbibliothek Oldenburg, Öffentliche Bibliothek Remscheid, Stadtbibliothek Salzgitter, Stadtbibliothek Schwerin, Stadtbibliotheken Wiesbaden, Stadtbibliothek Zwickau
1	Sektion 1 (3 Bibliotheken): Stadtbibliothek Essen, Stadtbibliothek Nürnberg, Stadtbibliothek Bochum Sektion 2 (31 Bibliotheken): Stadtbücherei Augsburg, Stadtbibliothek Spandau, Stadtbibliothek Charlottenburg-Wilmersdorf, Stadtbibliothek Marzahn-Hellersdorf, Stadtbibliothek Berlin-Lichtenberg, Stadtbibliothek Braunschweig, Stadtbibliothek Bremerhaven, Stadt- und Regionalbibliothek Cottbus, Stadtbibliothek Freiburg, Städtische Volksbücherei Fürth, Stadtbibliothek Göttingen, Stadtbibliothek Halle, Stadtbüchereien Hamm, Stadtbücherei Heidelberg, Stadtbibliothek Hildesheim, Stadtbücherei Ingolstadt, Stadtbibliothek Jena, Stadtbibliothek Karlsruhe, Stadtbücherei Lüdenscheld, Stadtbibliothek Magdeburg, Bibliothek Moers, Stadtbibliothek Mülheim an der Ruhr, Stadtbibliothek Oberhausen, Stadtbibliothek Osnabrück, Stadt- und Landesbibliothek im Bildungsforschung Potsdam, Stadtbücherei Regensburg, Stadtbibliothek Saarbrücken, Stadtbibliothek Siegen, Stadtbibliothek Solingen, Stadtbibliothek Ulm, Stadtbibliothek Wilhelmshaven
2	Sektion 1 (7 Bibliotheken): Stadtbibliothek Pankow, Zentral- und Landesbibliothek Berlin, Stadtbibliothek Bremen, Stadt- und Landesbibliothek Dortmund, Stadtbibliothek Duisburg, Stadtbibliothek Hannover, Leipziger Städtische Bibliotheken Sektion 2 (20 Bibliotheken): Stadtbibliothek Aachen, Stadtbücherei Bergisch Gladbach, Stadtbibliothek Steglitz-Zehlendorf, Stadtbibliothek Berlin-Mitte, Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg, Stadtbibliothek Bonn, Stadtbibliothek Gelsenkirchen, Stadtbibliothek Gütersloh GmbH, Stadtbücherei Hagen, Stadtbibliothek Hanau, Stadtbibliothek Leverkusen, Stadtbibliothek Ludwigsburg, Öffentliche Bücherei Mainz – Anna Seghers, Stadtbibliothek Mönchengladbach, Stadtbibliothek Pforzheim, Stadtbibliothek Recklinghausen, Stadtbibliothek Reutlingen, Stadtbücherei Rüsselsheim, Bibliothek Witten, Stadtbibliothek Wolfsburg
3	Sektion 1 (9 Bibliotheken): Stadtbibliothek Bielefeld, Städtische Bibliotheken Dresden, Stadtbüchereien Düsseldorf, Stadtbücherei Frankfurt am Main, Bücherhallen Hamburg, Stadtbibliothek Köln, Münchner Stadtbibliothek, Stadtbibliothek Stuttgart, Stadtbibliothek Wuppertal Sektion 2 (11 Bibliotheken): Stadtbibliothek Chemnitz, Stadtbibliothek Erlangen, Stadtbibliothek Heilbronn, Mediothek Krefeld, Stadtbibliothek Ludwigshafen, Stadtbibliothek Mannheim, Stadtbücherei Münster, Stadtbibliothek Neuss, Stadtbibliothek Paderborn, Stadtbibliothek Rostock, Stadtbücherei Würzburg

Anhang 6: Häufigkeit Beitragsfrequenz (dbv-Sektion 1, n=19)

Folgende Zeiträume wurden definiert:

Zeitraum 1 (Zr 1):	29.10.2019 bis 29.11.2019 (32 Tage)
Zeitraum 2 (Zr 2):	07.01.2020 bis 07.02.2020 (32 Tage)
Zeitraum 3 (Zr 3):	11.02.2020 bis 13.03.2020 (32 Tage)
Lockdown (Ld):	17.03.2020 bis 17.04.2020 (32 Tage)

Die Darstellung folgt dem Schema: Anzahl Beiträge Facebook /Anzahl Beiträge Instagram / Anzahl Beiträge YouTube.

Bibliothek	Anzahl Beiträge Zeitraum 1	Anzahl Beiträge Zeitraum 2	Anzahl Beiträge Zeitraum 3	Anzahl Beiträge Zeitraum 4
Stadtbibliothek Pankow	13/37/-	23/37/-	27/32/0	12/24/0
Zentral- und Landesbibliothek Berlin	50/4/0	50/12/0	56/10/0	89/16/0
Stadtbibliothek Bielefeld	17/13/0	15/10/0	21/12/0	46/34/6
Stadtbücherei Bochum	15/-/0	11/-/0	19/-/0	12/0/0
Stadtbibliothek Bremen	8/8/0	6/4/0	13/3/0	19/11/0
Stadt- und Landesbibliothek Dortmund	64/2/0	48/0/0	47/2/0	47/7/0
Städtische Bibliotheken Dresden	27/23/0	27/17/0	26/16/0	24/19/2
Stadtbibliothek Duisburg	38/15/0	23/12/0	27/13/0	35/14/0
Stadtbüchereien Düsseldorf	34/22/0	28/18/1	29/4/0	75/18/17
Stadtbibliothek Essen	33/-/-	22/-/-	31/-/-	55/-/-
Stadtbücherei Frankfurt am Main	49/14/0	40/15/0	29/16/0	39/15/21
Bücherhallen Hamburg	33/15/0	37/28/0	41/21/1	62/52/3
Stadtbibliothek Hannover	8/27/	8/13/	18/18/	36/40/
Stadtbibliothek Köln	24/8/5	18/13/4	26/29/1	49/32/13
Leipziger Städtische Bibliotheken	25/17/0	20/19/1	15/20/0	23/30/0
Münchner Stadtbibliothek	34/20/0	21/15/6	32/24/1	68/25/6
Stadtbibliothek Nürnberg	14//0	16//0	15//0	26//0
Stadtbibliothek Stuttgart	18/7/-	11/2/-	9/9/-	28/10/2
Stadtbibliothek Wuppertal	23/9/0	6/3/0	9/3/0	78/13/2
Summe Beiträge	527 / 241 / 5	430 / 218 / 12	490 / 232 / 3	823 / 360 / 72

Anhang 7: Häufigkeit Beitragsfrequenz (dbv-Sektion 2, n=55)

Folgende Zeiträume wurden definiert:

Zeitraum 1 (Zr 1):	29.10.2019 bis 29.11.2019 (32 Tage)
Zeitraum 2 (Zr 2):	07.01.2020 bis 07.02.2020 (32 Tage)
Zeitraum 3 (Zr 3):	11.02.2020 bis 13.03.2020 (32 Tage)
Lockdown (Ld):	17.03.2020 bis 17.04.2020 (32 Tage)

Die Darstellung folgt dem Schema: Anzahl Beiträge Facebook /Anzahl Beiträge Instagram / Anzahl Beiträge YouTube.

Bibliothek	Anzahl Beiträge Zeitraum 1	Anzahl Beiträge Zeitraum 2	Anzahl Beiträge Zeitraum 3	Anzahl Beiträge Zeitraum 4
Stadtbibliothek Aachen	14/4/0	14/7/0	9/13/0	17/9/0
Stadtbücherei Augsburg	9/0/-	6/0/-	15/0/-	26/0/-
Stadtbücherei Bergisch Gladbach	9/1/-	13/0/-	10/1/-	17/6/-
Stadtbibliothek Spandau	12/-/-	15/-/-	16/-/-	37/-/-
Stadtbibliothek Charlottenburg- Wilmerdorf	25/-/-	31/-/-	20/-/-	28/-/-
Stadtbibliothek Steglitz- Zehlendorf	0/-/-	22/23/-	21/22/-	26/26/-
Stadtbibliothek Berlin- Mitte	19/1/0	20/9/0	18/10/0	14/2/0
Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuz- berg	7/1/-	6/2/-	7/5/-	11/6/-
Stadtbibliothek Berlin- Lichtenberg	36/-/-	42/-/-	34/-/-	29/-/-
Stadtbibliothek Bonn	23/14/-	24/10/-	27/9/-	25/7/-
Stadtbibliothek Braun- schweig	11/-/-	12 /-/-	16/-/-	15/-/-
Stadtbibliothek Bremerhaven	28/-/-	43/-/-	39/-/-	36/-/-
Stadtbibliothek Chemnitz	21/8/0	14/1/0	18/3/0	23/10/12
Stadt- und Regional- bibliothek Cottbus	0/-/-	3/-/-	8/1/-	11/0/-
Stadtbibliothek Erlangen	15/5/0	24/7/1	14/11/1	30/14/4
Stadtbibliothek Gelsenkirchen	66/17/-	46/13/-	52/12/-	81/22/-
Stadtbibliothek Göttin- gen	26/-/0	19/-/0	24/-/0	8/-/0
Stadtbibliothek Güters- loh	10/16/1	22/18/0	16/14/0	19/15/0
Stadtbücherei Hagen	24/9/0	25/6/0	30/4/0	23/13/0

Bibliothek	Anzahl Beiträge Zeitraum 1	Anzahl Beiträge Zeitraum 2	Anzahl Beiträge Zeitraum 3	Anzahl Beiträge Zeitraum 4
Stadtbibliothek Halle	13/-/-	11/-/-	13/-/-	10/-/-
Stadtbüchereien Hamm	29/-/0	13/-/0	19/-/0	15/-/0
Stadtbibliothek Hanau	11/11/-	5/5/-	10/10/-	19/18/-
Stadtbibliothek Heilbronn	18/18/0	17/18/3	18/18/0	22/22/2
Stadtbibliothek Hildesheim	17/-/-	16/-/-	19/-/-	27/-/-
Stadtbibliothek Jena	20/-/-	21/-/-	28/-/-	17/-/-
Stadtbibliothek Karlsruhe	22/-/-	23/-/-	29/-/-	27/-/-
Mediothek Krefeld	57/8/1	54/9/0	48/5/0	54/8/11
Stadtbibliothek Leverkusen	8/9/-	8/5/-	14/10/-	8/8/-
Stadtbibliothek Ludwigsburg	17/4/0	18/9/0	16/8/0	28/6/0
Stadtbibliothek Ludwigshafen	11/10/2	5/4/2	22/9/0	19/6/3
Stadtbibliothek Magdeburg	38/-/0	36/-/0	32/-/0	45/-/0
Öffentliche Bücherei Mainz – Anna Seghers	32/-/-	17/-/-	23/-/-	15/8/-
Stadtbibliothek Mannheim	32/2/0	25/2/0	15/0/0	45/17/2
Bibliothek Moers	19/-/-	12/-/-	17/-/-	18/-/-
Stadtbibliothek Mönchengladbach	24/15/2	24/19/1	24/19/0	35/27/0
Stadtbibliothek Mülheim an der Ruhr	64/-/0	44/-/0	38/-/0	48/-/0
Stadtbücherei Münster	55/24/0	54/26/0	51/29/2	75/21/6
Stadtbibliothek Neuss	21/19/0	19/15/0	17/17/0	51/50/2
Stadtbibliothek Oberhausen	29/-/-	20/-/-	14/-/-	20/-/-
Stadtbibliothek Osnabrück	7/-/-	6/-/-	6/-/-	17/-/-
Stadtbibliothek Paderborn	18/4/0	19/6/0	21/9/0	56/34/33
Stadtbibliothek Pforzheim	12/1/-	10/1/-	18/0/-	11/7/-
Stadt- und Landesbibliothek im Bildungsforum Potsdam	33/-/-	24/-/-	29/-/-	18/-/-
Stadtbibliothek Recklinghausen	21/8/-	13/5/-	10/11/-	14/8/-
Stadtbücherei Regensburg	17/-/-	14/-/-	20/-/-	52/-/-
Stadtbibliothek Reutlingen	35/14/-	35/19/-	42/22/-	35/31/-

Bibliothek	Anzahl Beiträge Zeitraum 1	Anzahl Beiträge Zeitraum 2	Anzahl Beiträge Zeitraum 3	Anzahl Beiträge Zeitraum 4
Stadtbibliothek Rostock	25/-/0	28/-/0	35/-/0	64/12/23
Stadtbücherei Rüsselsheim	16/14/-	17/15/-	19/18/-	18/21/-
Stadtbibliothek Saarbrücken	11/-/-	10/-/-	10/-/-	11/-/-
Stadtbibliothek Siegen	8/-/-	15/-/-	4/-/-	6/-/-
Stadtbibliothek Solingen	29/-/-	39/-/-	37/-/-	13/-/-
Stadtbibliothek Wilhelmshaven	14/-/-	13/-/-	8/-/-	9/-/-
Bibliothek Witten	45/0/-	30/0/-	29/0/-	35/0/1
Stadtbibliothek Wolfs- burg	18/3/0	23/6/1	32/1/0	23/7/0
Stadtbücherei Würzburg	25/26/0	11/15/0	28/17/0	55/29/4
Summe	1226 / 292 / 6	1150 / 305 / 8	1209 / 348 / 3	1511 / 511 / 105

Anhang 8: Beitrittsdatum und Postingdatum des letzten Videos vor, während und nach dem Lockdown bei YouTube (dbv-Sektion 1, Stand: 18.12.2020)

Bibliothek	Beigetreten	Letztes Video vor Lockdown	Erstes Video während/nach Lockdown
Stadtbibliothek Pankow	28.2.2020	-	24.04.2020
Zentral- und Landesbibliothek Berlin	06.12.2011	18.03.2017	20.03.2020
Stadtbibliothek Bielefeld	03.02.2015	17.10.2017	19.03.2020
Stadtbücherei Bochum	15.11.2020	-	15.11.2020
Stadtbibliothek Bremen	28.01.2011	05.06.2018	09.04.2020
Stadt- und Landesbibliothek Dortmund	05.02.2018	12.12.2019	07.09.2020
Städtische Bibliotheken Dresden	20.01.2012	03.04.2018	09.04.2020
Stadtbibliothek Duisburg	20.07.2010	21.08.2019	19.06.2020
Stadtbüchereien Düsseldorf	30.07.2013	24.01.2020	17.03.2020
Stadtbibliothek Essen	-	-	-
Stadtbücherei Frankfurt am Main	17.12.2015	04.11.2017	06.04.2020
Bücherhallen Hamburg	22.06.2011	03.03.2020	18.03.2020
Stadtbibliothek Hannover	-	-	-
Stadtbibliothek Köln	02.09.2010	03.03.2020	20.03.2020
Leipziger Städtische Bibliotheken	07.09.2010	08.01.2020	-
Münchner Stadtbibliothek	15.07.2011	14.02.2020	23.03.2020
Stadtbibliothek Nürnberg	05.02.2013	17.01.2014	13.05.2020
Stadtbibliothek Stuttgart	23.03.2020	-	14.04.2020
Stadtbibliothek Wuppertal	24.10.2014	-	15.04.2020

Anhang 9: Beitrittsdatum und Postingdatum des letzten Videos vor, während und nach dem Lockdown bei YouTube (dbv-Sektion 2, Stand: 18.12.2020)

Bibliothek	Beigetreten	Letztes Video vor Lockdown	Erstes Video während/nach Lockdown
Stadtbibliothek Aachen	23.04.2019	28.08.2019	09.06.2020
Stadtbibliothek Spandau	08.10.2020	-	-
Stadtbibliothek Berlin-Mitte	15.02.2018	31.05.2019	09.06.2020
Stadtbibliothek Marzahn-Hellersdorf	13.09.2008	25.08.2011	-
Stadtbibliothek Chemnitz	29.12.2009	08.08.2019	18.03.2020
Stadtbibliothek Erlangen	22.07.2010	17.02.2020	31.03.2020
Stadtbibliothek Freiburg	29.08.2014	03.05.2019	09.04.2020
Stadtbibliothek Göttingen	15.11.2017	01.08.2019	-
Stadtbibliothek Gütersloh GmbH	31.01.2013	14.11.2019	28.05.2020
Stadtbücherei Hagen	07.12.2011	16.12.2019	22.04.2020
Stadtbüchereien Hamm	19.07.2012	16.11.2018	-
Stadtbücherei Heidelberg	01.07.2020	-	27.07.20
Stadtbibliothek Heilbronn	07.04.2010	04.02.2020	26.03.2020
Mediothek Krefeld	13.11.2013	31.10.2019	18.03.2020
Stadtbibliothek Ludwigsburg	06.05.2013	21.06.2017	23.07.2020
Stadtbibliothek Ludwigshafen	23.06.2014	29.01.2020	30.03.2020
Stadtbibliothek Magdeburg	04.07.2019	-	-
Stadtbibliothek Mannheim	06.04.2014	14.12.2018	15.04.2020
Stadtbibliothek Mönchengladbach	12.01.2013	10.01.2020	03.07.2020
Stadtbibliothek Mülheim an der Ruhr	06.08.2014	22.01.2019	18.05.2020
Stadtbücherei Münster	28.10.2011	12.03.2020	18.03.2020
Stadtbibliothek Neuss	22.10.2009	17.04.2019	06.04.2020
Stadtbibliothek Offenbach	24.08.2020	-	31.08.2020
Stadtbibliothek Paderborn	19.12.2017	19.12.2017	18.03.2020
Stadt- und Landesbibliothek im Bildungsforum Potsdam	19.11.2020	-	20.11.2020
Stadtbibliothek Reutlingen	29.09.2020	-	29.09.2020
Stadtbibliothek Rostock	23.01.2015	03.08.2017	24.03.2020
Stadtbibliothek Schwerin	17.06.2020	-	26.06.2020
Bibliothek Witten	07.04.2020	-	07.04.2020
Stadtbibliothek Wolfsburg	15.09.2014	15.01.2020	19.05.2020
Stadtbücherei Würzburg	19.06.2008	28.07.2017	24.03.2020

Anhang 10: Codebuch

Einleitung

Das Ziel der Untersuchung ist es, empirisch zu erforschen, inwieweit Öffentliche Bibliotheken der dbv-Sektionen 1 und 2 in Deutschland soziale Medien zur Kommunikation mit der Öffentlichkeit während des ersten coronabedingten Lockdowns nutzten. Anhand der Social-Media-Aktivitäten soll die Rolle der Bibliotheken in der Corona-Krise bestimmt werden.

Daraus ergeben sich für die Inhaltsanalyse folgende Forschungsfragen:

1. Welche Inhalte vermittelten die Bibliotheken während der coronabedingten Schließzeit über Facebook?
2. Welche Rolle nahmen die Bibliotheken aufgrund ihrer Social-Media-Aktivitäten via Facebook während des Lockdowns ein?

Auswahleinheiten

Die Existenz eines Facebook Kanals der Öffentlichen Bibliotheken der dbv-Sektionen 1 und 2 erfolgte auf Grundlage einer systematischen Internetrecherche. Für die Inhaltsanalyse ergab sich eine Grundgesamtheit von insgesamt 74 Facebook-Seiten, die einer Vollerhebung unterzogen wurden. Um eine ausreichend breite Datenbasis zu untersuchen, wurden alle Postings berücksichtigt, die in dem oben genannten Zeitraum veröffentlicht wurden, also insgesamt 2334 Beiträge.

Analyseeinheiten

Die Analyseeinheit stellen die Facebook-Beiträge dar, die auf Grundlage einer hierarchischen Zerlegung erhoben wurden. Hierzu zählen auch geteilte Beiträge, also Inhalte, die andere Seitenbetreiber erstellten und von der Bibliotheksseite an die eigene Community weitergeleitet wurden. Nicht einbezogen wurden Aktualisierungen der Facebook-Seiten, wozu

Änderungen des Titelbildes oder der Geschäftszeiten zählen. Als Kontexteinheit dienten Bilder und externe Internetlinks, die den Textbeiträgen angefügt wurden und als zusätzliche Kontexte herangezogen werden konnten.

Vorgehensweise

Der Codierleitfaden soll ein homogenes Vorgehen beim Codieren der einzelnen Beiträge gewährleisten, da für jede Analyseeinheit eine entsprechende Kategorie bestimmt werden muss. Grundlage der Untersuchung bildet das im Vorfeld der Erhebung archivierte Datenmaterial.

Anhang 11: Kategorienschema Facebook

Folgende Angaben sind für jeden Beitrag im Untersuchungszeitraum zu codieren:

Zählung Bibliothekscode und laufende Nummer

Datum des Beitrages Datum eintragen im Format TT.MM.JJ

Thema 1-3 Code/s eintragen

Eine Mehrfachcodierung von bis zu drei Themen ist möglich, wenn kein alleiniges Hauptthema zugeordnet werden kann. Definitionen und Beispiele befinden sich im Schlüsselplan (siehe Anhang 12).

10 Krisenmanagement

- 11 Bibliotheksschließung bzw. Wiedereröffnung
- 12 Verlängerung der Leihfristen, Aussetzen der Mahngebühren
- 13 Absage von Veranstaltungen
- 14 Neue Angebote
- 15 Bibliotheksausweis
- 16 Beantwortung von Fragen
- 17 Tutorials
- 18 Medienausleihe und Medienrückgabe
- 19 Medienerwerbung

20 Informationskompetenz

- 21 Angebote zur Faktenprüfung (über Bibliothek zugänglich)
- 22 Angebote zur Faktenprüfung (extern)

30 Corona-Informationsverbreiter

- 31 COVID-19
- 32 COVID-19-Aufklärung für Kinder
- 33 Schutzmaßnahmen
- 34 Corona-Bestimmungen

40 Freizeitgestaltung, Unterhaltung, Alltagsbewältigung

- 41 Bewerbung bestehender digitaler Angebote
- 42 Bewerbung externer digitaler Angebote

43	Medientipps
44	Hilfsangebote
45	Themen rund ums Buch
46	Blick hinter die Kulissen
47	Historische Begebenheiten
48	Spiele und Kreatives
49	Humorvolles
50	Dank und Lob
51	Wünsche und Grüße
52	Bibliothekswissenschaft
60	Lernort
61	Digitale Lernangebote (über Bibliothek zugänglich)
62	Digitale Lernangebote (extern)
63	Digitale historische Quellen
64	Sprachlernangebote für Migranten
65	Ausbildung
70	Sprach- und Leseförderung
71	Digitale Vorleseangebote
72	Externe digitale Vorleseangebote
73	Tipps

Anhang 12: Schlüsselplan

Code	Thema	Definition	Beispiele
10	Krisenmanagement	Auffangvorgabe: Einordnen von Sachverhalten, für die keine Kategorie vorgesehen ist.	
11	Bibliotheksschließung, Wiedereröffnung	Bekanntgabe der Bibliotheksschließung bzw. Wiedereröffnung (hier auch Verlängerung der Schließzeit, Schließung der Abgabeautomaten, Planung der Wiedereröffnung, Wartungsarbeiten am Server).	Auf Grundlage der Corona-Verfügung des Landes Niedersachsen bleibt die Stadtbibliothek bis zum 18. April geschlossen. Freut ihr euch, wenn wir wieder öffnen? Wir planen aktuell mit fünf Bibliotheken ab dem 4. Mai zu starten. Alle Infos zur schrittweisen Wiedereröffnung gibt es auf unserer Homepage.
12	Verkürzung und Verlängerung der Leihfristen, Aussetzen der Mahngebühren	Automatische Verlängerung der Leihfristen entliehener Medien und keine Berechnung von Säumnis- bzw. Mahngebühren.	Sorgt euch nicht um Abgabetermine: Die Leihfristen werden während der Schließzeit automatisch verlängert. Während der Schließzeit entstehen keine Säumnisgebühren.
13	Absage von Veranstaltungen	Absage geplanter Veranstaltungen, die aufgrund der Bibliotheksschließungen nicht durchgeführt werden konnten.	In Zeiten von #wirbleibenzuhause setzt die Stadtbücherei das Veranstaltungsprogramm für Kinder und Jugendliche aus.
14	Neue Angebote	Alle Dienstleistungen, die als neu beworben werden und somit als Reaktion auf die Schließung installiert wurden.	*NEU*NEU*NEU*NEU* Ab morgen habt ihr die Möglichkeit Medien zu bestellen und kontaktlos auszuleihen. Mehr Informationen erhaltet ihr auf unserer Homepage. Seit Dienstag bieten wir für euch einen zusätzlichen Telefonservice an, um alle eure Fragen beantworten zu können. Wir sind von Montag bis Freitag (9.00 bis 17.00 Uhr) für euch erreichbar.
15	Bibliotheksausweis, Schnuppenausweis	Möglichkeit den Bibliotheksausweis zu verlängern oder eine (kostenlose) Zugangsmöglichkeit zu beantragen ohne den physischen Ort aufzusuchen (hier auch Nutzung der Onleihe mit Kinderausweis).	Der Zugang zur digitalen Bibliotheksnutzung wird in der Schließzeit auf Antrag unkompliziert freigeschaltet. Zur Anmeldung stehen ihnen unsere Service-Telefonnummern zur Verfügung. Für Hamburg, gegen Langeweile: Ab sofort könnt ihr unsere digitalen Angebote für sechs Wochen kostenfrei nutzen!
16	Beantwortung von Fragen	Verweis auf Beantwortung von Fragen über Mail, Telefon, Webseite, beantworten von FAQs.	Unser Servicetelefon ist von Montag bis Freitag von 10.00 bis 17.00 Uhr für euch erreichbar. Wir beantworten gerne eure Fragen!
17	Tutorials	Schriftliche oder filmische Gebrauchsanleitungen, die die Nutzung von Bibliotheksangeboten erklären.	Hier gibt es ein kleines „Wie-geht-das?“ Video zu unseren online Angeboten. Tobias stellt euch heute den Streamingdienst filmfreund vor! Unsere Onleihe für euch erklärt – Teil 1.
18	Medienausleihe und Medienrückgabe	Ausleihe, Abholung und Lieferung von Medien nach Vorbestellung sowie Rückgabemöglichkeiten (hier auch Mediengeschenke, Bücherschränke).	Gute Nachricht für euch! Die Stadtbibliothek bietet einen Bestell- und Abholservice ab Dienstag in der Zentrale der Stadtbibliothek an. In Huttrop steht ein Geschenkeständer für Groß und Klein, an dem bei Langeweile und trockenem Wetter gestöbert werden kann.
19	Medienerwerbung	Hier werden Postings codiert, die den Ausbau des Medienangebots bewerben.	Wir haben neue Bücher und Hörbücher in der Onleihe. Schaut doch mal rein! Wir haben heute diverse neue Lizenzen erworben: Ab heute könnt ihr z. B. den Streamingdienst filmfreund nutzen!

Code	Thema	Definition	Beispiele
20	Informationskompetenz	Auffangvorgabe: Einordnen von Sachverhalten, für die keine Kategorie vorgesehen ist.	
21	Angebote zur Faktenprüfung (über Bibliothek zugänglich)	Verweis auf Dienste, die über die Bibliothek zugänglich sind bzw. von der Bibliothek entwickelt worden sind und mit denen Fake News identifiziert werden können.	Faktenprüfen im Netz – Der Faktencheck Täglich erhalten wir über digitale Medien eine Vielzahl von Informationen. Wie können wir diese Informationen bewerten? Sind sie zuverlässig? Hier geht's zum Faktencheck. Ein Angebot der #ZLB und Wikimedia Deutschland.
22	Angebote zur Faktenprüfung (extern)	Verweis auf externe digitale Dienste zum Identifizieren von Fake News.	Glaubt bitte nicht einfach so und ungeprüft irgendwelchen WhatsApp-Nachrichten (Stichwort Ibuprofen). Die Seite funk zeigt euch, wie du die Vertrauenswürdigkeit deiner Nachrichten checken kannst.
30	Corona-Informationsverbreiter	Auffangvorgabe: Einordnen von Sachverhalten, für die keine Kategorie vorgesehen ist.	
31	COVID-19	Informationen rund um den Verlauf, die Ansteckung, Verbreitung, Symptome, Inkubationszeit von COVID-19, Soforthilfen.	Das Robert-Koch-Institut bietet zuverlässige Informationen rund um das Corona-Virus. Schaut doch mal vorbei! [Link]
32	COVID-19-Aufklärung für Kinder	Informationen über COVID-19 für Kinder aufbereitet (hier auch Mal- und Bastelangebote mit Bezug zu Corona).	Kennt ihr schon die Aktion #Regenbogegegentcorona? Ihr könnt mitmachen: Malt ein Bild mit einem Regenbogen und Aufschrift „Alles wird gut“. Schickt euer Bild an Sekretariat@stabi.de und wir hängen es neben unsere Rückgabeautomaten. Alle Infos zum Coronavirus – kindgerecht aufbereitet gibt es hier. [Link]
33	Schutzmaßnahmen	Verweis auf Maßnahmen, die zur Eindämmung von COVID-19 führen und vor einer Ansteckung schützen, wie bspw. social-distancing, Mindestabstand, Herstellung von Schutzmasken oder Händewaschen (hier auch Tipps für die psychische Gesundheit).	Hier gibt es eine tolle Anleitung für eine selbst genähte Atemschutzmaske. Bleibt gesund und passt auf euch auf! [Video] Zum Schutz vor der Infektion mit dem Coronavirus und zur Verlangsamung der Ausbreitung findet ihr hier die Top 3 Schutzmaßnahmen. [Geteilter Beitrag]
34	Corona-Bestimmungen	Verweis auf geltende Regeln und Einschränkungen der Corona-Verordnungen.	Hier noch einmal schön zusammengefasst, was sich nun lockert und was nicht. [Geteilter Beitrag]
40	Freizeitgestaltung, Unterhaltung, Alltagsbewältigung	Auffangvorgabe: Einordnen von Sachverhalten, für die keine Kategorie vorgesehen ist.	
41	Bewerbung bestehender digitaler Angebote	Bewerbung bestehender digitaler Angebote/Inhalte, die über die Bibliothek zugänglich sind.	Auch während der Schließzeit könnt ihr rund um die Uhr digitale Medien aus der #OnleiheRuhr herunterladen oder online nutzen! Schaut mal vorbei! [Link]
42	Bewerbung externer digitaler Angebote	Bewerbung externer digitaler Angebote.	Hamburg streamt Kulturevents! Hamburgalive ist die neue Plattform für Livestreams aus Hamburger Clubs und Konzerthäusern, Wohnzimmern und Theatern. Jetzt entdecken: www.hamburgalive.de

Code	Thema	Definition	Beispiele
43	Medientipps	Lese- und Filmtipps.	Heute möchten wir euch zwei Bücher einer ganz wundervollen Autorin vorstellen. „Das Blaubeerhaus“ und „Wind und der geheime Sommer“ von Antonia Michaelis: Die Hauptfiguren dieser beiden Bücher sind ein Junge und ein Mädchen, die auf wundersame Weise zusammenfinden und Geheimnisse aufdecken. (...) Die Bücher findet ihr auch in unserer Onleihe. Nur zu empfehlen!
44	Hilfsangebote	Hilfsangebote für Familien und Senioren.	Die Krise ist für alle eine schwierige Situation: Egal ob es Streit in der Familie gibt oder Sorgen der Eltern über die erhöhte Nutzung des Internets seitens ihrer Kinder. Für Eltern gibt es eine Telefonnummer, bei der sie Hilfe und Rat erhalten. [Link]
45	Themen rund ums Buch	Themen rund ums Buch: Autoren, lesen, schreiben, Geburts- und Todestage von Autoren, Gedichte, aktuelle Anlässe, Zitate, Redewendungen.	Ganz Gallien trauert! Der Erfinder und Zeichner der Asterix und Obelix-Comics Alberto Udo ist heute im Alter von 92 Jahren verstorben. [Foto] Auch die Büchereien Wien sind geschlossen, bieten aber über YouTube „Corona-Lesungen“ an. Den Anfang macht Michael Stavaric mit seinem neuen Roman „Fremdes Licht“. Ein herzliches Dankeschön an die KollegInnen in Wien. [Video]
46	Blick hinter die Kulissen	Einblicke in den Alltag bzw. die Tätigkeiten des Bibliothekspersonals (hier auch Stellenangebote)	Wir sind fleißig! Aktuell nutzen wir die Bibliotheksschließung um die Regale zu wischen. Wenn ihr wiederkommt soll alles glänzen... [Foto]
47	Historische Begebenheiten	Historische Begebenheiten, Ansichten und Rückblicke, antiquarisches, historische Bücher, Exlibris	In der Reihe #AltesAusBerlin heute: Gasthof und Theater Unter den Linden. Die Fotografien sind um 1900 entstanden. Klickt euch durch! [Fotos] Schon 1987 konnte man bei uns Videospiele zocken: In der Jugendbibliothek an der Hauptstraße. #DamalsDienstag [Foto]
48	Spiele und Kreatives	Spiele, Rätsel, Gewinnspiele, Wettbewerbe, Kampagnen, Experimente, Näh-, Bastel-, und Malangebote (Beschäftigungstipps für Kinder), Challenges.	Habt ihr schon die Hasengirlande am Fenster unserer Jugendbücherei entdeckt? Hier ist die Bastelanleitung. [Link]
49	Humorvolles	Witze, lustige Anekdoten aus dem Bibliotheksalltag, Postings, die zum Lachen auffordern.	Wenn das so weitergeht verleihen wir bald auch Klopapier. Aber ohne Rückgabe...Naja lassen wir das... *hust* [Foto]
50	Dank und Lob	Mitteilen von Dank und Lob.	2000 Follower! Wir sind begeistert! Vielen Dank für das Interesse an unserer Seite! Ihr seid die Besten!
51	Wünsche und Grüße	Wünsche und Grüße (hier auch Bekunden des Vermissens).	Die Kuscheltiere in der Stadtbibliothek vermissen ihre Leserinnen und Leser. Bleibt alle gesund und bis bald! Wir wünschen euch schöne Ostern! Bleibt gesund!
52	Bibliothekswissenschaft	Fachbezogene Inhalte, die einen bibliothekswissenschaftlichen Bezug haben (hier auch Umfragen zur Qualitätsverbesserung).	Der Artikel verdeutlicht, wie wichtig Bibliotheken in der Corona-Krise für die Gesellschaft sind. Sehr interessant! [Link]

Code	Thema	Definition	Beispiele
60	Lernort	Auffangvorgabe: Einordnen von Sachverhalten, für die keine Kategorie vorgesehen ist	
61	Digitale Lernangebote (über Bibliothek zugänglich)	Bewerbung digitaler Inhalte, Angebote, Nachschlagewerke, die über die Bibliothek zugänglich sind und für Schüler oder Studenten als Lernhilfe/Weiterbildung dienen (hier auch Tipps für das Homeschooling, Beratung für Lernende).	Lernen von zu Hause! Oder #Homeoffice für Schüler*innen von der 5. Klasse bis zum Abitur! Prüfungsvorbereitung mit deinem Bibliotheksausweis bietet dir deine Bibliothek und Duden Basiswissen ... Informiert Euch! Mit eurem #Bibliotheksausweis habt ihr Zugriff bei Statista auf überprüfbare Statistiken zu Märkten, Politik und andere Themen: Über eine Millionen Statistiken, Studien und Reports.
62	Digitale Lernangebote (extern)	Bewerbung externer digitaler Inhalte, Angebote, Nachschlagewerke, die Schülern oder Studenten als Lernhilfe dienen (hier auch telefonische Lernhilfe).	Langeweile zu Hause? Dagegen helfen die tollen Videos der Sendung Planet Schule in der ARD-Mediathek. So macht lernen Spaß! [Link] Der Stark-Verlag bietet zur Zeit einen kostenlosen Zugang zu der Lernplattform StudySmarter an. Wir hoffen, es hilft euch weiter! [Link]
63	Digitale historische Quellen	Bewerbung digitaler Datenbanken oder historischer Quellen, die über die Bibliothek zugänglich sind und für Schüler, Studenten, Wissenschaftler von Bedeutung sind.	Entdeckt die historischen Bestände der ZLB: Zahlreiche digitale Veröffentlichungen und Quellen zur Berliner #Landeskunde und #Stadtentwicklung sowie zur #Kultrugeschichte Berlins stellt euch die Digitale Landesbibliothek zur Verfügung. [Link] „Berliner Leben“ – Zeitschrift für Schönheit und Kunst. Wir haben die kompletten Jahrgänge der Frauen-Illustrierten (1899-1928) veröffentlicht. [Link]
64	Sprachlernangebote für Migranten	Angebote zum Spracherwerb für Migranten.	Heute hätte in der Zentralbibliothek unser Sprachlernkurs stattgefunden. Als Ersatz bieten wir einen digitalen Zoom-Kurs an. Bei Interesse meldet euch bitte bei Frau Berger an. [Link]
65	Ausbildung	Bewerbungstipps, Ausbildungsplatzsuche, Berufswahl.	Sucht ihr noch oder habt ihr schon einen Platz bei einem Dortmunder Berufskolleg? Die Seite Zukunftsfinder.de zeigt euch, wie ihr euch für einen Platz bewerben könnt.
70	Sprach- und Leseförderung	Auffangvorgabe: Einordnen von Sachverhalten, für die keine Kategorie vorgesehen ist	
71	digitale Vorleseangebote	Bewerbung digitaler Vorleseangebote, die über die Bibliothek zugänglich sind (hier auch Bilderbuchkinos, Puppentheater, Märchenerzählungen und Kamishibai)	Donnerstag = Bilderbuchkinotag! Für alle, die das wöchentliche Bilderbuchkino vermissen, kommt hier unser erstes Bilderbuchkino für zu Hause, viel Spaß! [Video] Heute geht eine neue Folge der Samstagsgeschichten online! Frau Hesse liest das Buch „Otto Schaf will schwimmen“ von John Rabou vor. Seid ihr dabei? [Foto]

Code	Thema	Definition	Beispiele
72	Externe digitale Vorleseangebote	Bewerbung digitaler externer Vorleseangebote (hier auch Bilderbuchkinos, Puppentheater, Märchenerzählungen und Kamishibai)	Zahlreiche bekannte Kinderbuchautoren lesen während des Lockdowns Geschichten von zu Hause vor. Diese Woche startet die Aktion mit Kirsten Boie. [Link]
73	Tipps	Tipps zur Leseförderung	Die Stiftung Lesen bietet auf ihrer Homepage zahlreiche Tipps zum Thema Leseförderung an. [Link]

Anhang 13: Ergebnisse der Inhaltsanalyse

Thema	Sektion 1 (n=823)	Sektion 2 (n=1511)	Gesamt (n=2334)	Prozent
Krisenmanagement	1	1	2	0%
Bibliotheksschließung bzw. Wiedereröffnung	17	49	66	3%
Verlängerung der Leihfristen, Aussetzen der Mahngebühren	3	20	23	1%
Absage von Veranstaltungen	5	10	15	1%
Neue Angebote	56	72	128	5%
Bibliotheksausweis, Schnupperausweis	43	74	117	5%
Beantwortung von Fragen	21	39	60	3%
Tutorials	38	37	75	3%
Medienausleihe und Medienrückgabe	28	30	58	2%
Medienerwerbung	10	29	39	2%
Summe/Prozent			583	22%
Informationskompetenz	0	0	0	0%
Angebote zur Faktenprüfung (über Bibliothek zugänglich)	1	0	1	0%
Angebote zum Faktenprüfung (extern)	3	9	12	1%
Summe/Prozent			13	0,5%
Corona-Informationsverbreiter	0	2	2	0%
COVID-19	6	11	17	1%
Covid-19-Aufklärung für Kinder	4	16	20	1%
Schutzmaßnahmen	23	33	56	2%
Corona-Bestimmungen	3	6	9	0%
Summe/Prozent			104	4%
Freizeitgestaltung, Unterhaltung, Alltagsbewältigung	18	25	43	2%
Bewerbung bestehender Angebote	124	151	275	12%
Bewerbung externer digitaler Angebote	57	158	215	9%
Medientipps	77	88	165	7%

Thema	Sektion 1 (n=823)	Sektion 2 (n=1511)	Gesamt (n=2334)	Prozent
Hilfsangebote	8	16	24	1%
Themen rund ums Buch	14	102	116	5%
Blick hinter die Kulissen	66	179	245	10%
Historische Begebenheiten	15	12	27	4%
Spiele und Kreatives	76	179	255	11%
Humorvolles	28	39	67	3%
Dank und Lob	11	23	34	1%
Wünsche und Grüße	36	67	103	4%
Bibliothekswissenschaft	7	10	17	1%
Summe/Prozent			1586	61%
Lernort	0	1	1	0%
Digitale Lernangebote (über Bibliothek zugänglich)	31	44	75	3%
Digitale Lernangebote (extern)	9	31	40	2%
Digitale historische Quellen	8	0	8	0%
Sprachlernangebote für Migranten	5	0	5	0%
Ausbildung	2	1	3	0%
Summe/Prozent			132	5%
Sprach- und Leseförderung	0	0	0	0%
Digitale Vorleseangebote	34	48	82	4%
Externe digitale Vorleseangebote	23	74	97	4%
Tipps	5	6	11	0%
Summe/Prozent			190	7%
Summe (gesamt)	916	1692	2608	